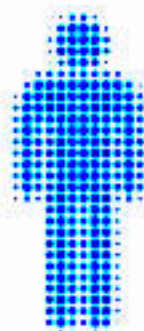
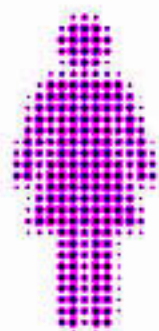
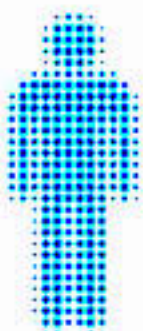
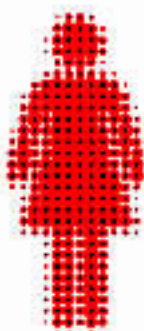
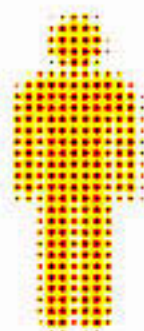
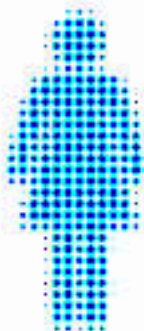
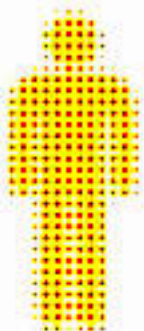
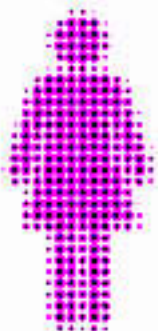
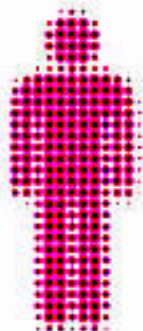


**Informe de  
Responsabilitat  
Social  
Corporativa**



L'any 2005 ha significat per a Banc Sabadell la consolidació de les fites assolides amb la integració de Banco Atlántico el darrer exercici del 2004 i també la consecució dels objectius definits per a enguany en el pla director vigent. Aquests èxits ens consoliden com a quart grup bancari espanyol i ens permeten continuar aprofundint en el nostre model organitzatiu i en els nous reptes tecnològics plantejats, gràcies al fet de disposar d'un equip humà amb un nivell professional de primer nivell.

Per poder completar tota la informació relativa al 2005, presentem de nou l'Informe anual de Responsabilitat Social Corporativa del grup. En les seves pàgines, volem informar, en exercici de la transparència, de tot el que entenem que és representatiu des del punt de vista de la nostra relació i el nostre compromís amb els grups d'interès de Banc Sabadell. Tal com estableixen els nostres codis de conducta, aquests grups són els accionistes, els clients, els empleats i els proveïdors, juntament amb l'entorn social i ambiental. Per complir aquesta finalitat, l'Informe ha estat elaborat d'acord amb la guia 2002 de Global Reporting Initiative i constitueix una presentació equilibrada i raonable del desenvolupament econòmic, ambiental i social de la nostra organització.

La visió conjunta de l'activitat d'una organització i el fet que siguem un banc amb caràcter emprenedor fan que ens plantejem quina és la nostra aportació a la societat, tant a curt com a llarg termini. Aquest plantejament es pot enfocar tant des del punt de vista de quin és el nostre impacte econòmic i la nostra aportació en el desenvolupament social i ambiental com des dels aspectes dels quals també tenim cura en la relació amb els nostres grups d'interès i que, de manera coherent, concerneixen totes aquestes qüestions.

L'estructura de govern corporatiu reflecteix el nostre compromís total amb l'ètica i la transparència i, pel fet de ser un element de primer nivell en la caracterització de la responsabilitat social de Banc Sabadell, es publica juntament amb aquest Informe; és l'Informe anual de Govern Corporatiu.

En relació amb accionistes i inversors, a més de l'evident rellevància del compliment ple dels objectius marcats per al 2005, de la superació del 40% dels establerts a tres anys en el marc del pla director actual, «Valor i Creixement 2007», i de la importància de la recent consolidació de la fusió amb Banco Atlántico, destaquem la feina feta per tal de millorar el rigor de la informació periòdica i rellevant que a través de diferents canals posem a disposició seva.

Els clients, per als quals el nostre lema és «qualitat de servei i satisfacció», representen un compromís constant amb l'anàlisi de la seva situació i les seves necessitats, a fi de poder oferir els serveis financers que millor contribueixin

als seus objectius personals i empresarials. El 2005 hem aconseguit el certificat de qualitat ISO 9001 en tot el Banc en l'àmbit nacional i la primera posició en l'índex global de qualitat objectiva de les xarxes bancàries de l'Estat, segons un estudi extern. A més a més, hem continuat ampliant els nostres serveis orientats a la internacionalització de les empreses, aspecte molt vinculat a la seva competitivitat i, en conseqüència, a la de tot el nostre entorn.

Evidentment, les persones, els nostres empleats, són els que, amb les seves capacitats i motivacions, permeten generar relacions estables i de valor mutu amb els clients. En aquest sentit, els programes de desenvolupament professional constitueixen un punt clau que també estem desenvolupant per mitjà del pla director i que esperem que contribueixi al seu torn a reforçar la identificació i satisfacció amb el Banc. Enguany s'ha signat amb els sindicats l'acord de conciliació de la vida familiar i laboral, conscients de la rellevància que té tot el nostre equip humà en l'exercici de la nostra responsabilitat social.

Pel que fa a la nostra relació amb els diferents proveïdors de productes i serveis, treballem sobre la base del benefici mutu i amb la visió posada en la millora de les responsabilitats laborals i ambientals en les diferents etapes de la cadena de subministrament, en especial, quan transcendeixen les nostres fronteres. Aquesta última qüestió està molt vinculada a la nostra adhesió, el mes de gener, als deu principis del Pacte Mundial sobre drets humans i laborals, responsabilitat mediambiental i prevenció de la corrupció. Durant l'exercici del 2005 s'ha implantat un nou model de gestió global de compres, regit pels principis de transparència, equanimitat, eficiència i col·laboració amb el proveïdor respectant el seu benefici legítim. El model incorpora un procés d'avaluació que té en compte la responsabilitat social, al seu torn, del mateix proveïdor.

La nostra contribució a la societat en aspectes com la cultura, la investigació, la formació, la integració i la cooperació social, mitjançant l'aportació econòmica directa de les nostres fundacions i la col·laboració amb entitats d'una gran reputació social, és una línia constant d'acció. Com també ho és, des del punt de vista social, la revisió de la nostra operativa pel que fa al seu impacte ambiental, per tal de poder implantar totes les millores que es puguin orientades a contribuir en gran manera a preservar els ecosistemes, amb el suport dels avenços tecnològics. En aquest sentit, el 2005 s'ha dut a terme una anàlisi externa de gestió ambiental, com a punt de revisió i millora. Paral·lelament a aquesta anàlisi, conscients del nostre impacte mediambiental específic, com a entitat financera s'han iniciat processos concrets tendents a minimitzar-lo.

Els aspectes relatius a la responsabilitat social de Banc Sabadell, que a continuació exposem detalladament, han estat i continuaran sent una part elemental de la nostra cultura d'empresa i formen part de l'estratègia global amb la qual el grup afronta els reptes més destacables del sector financer, com a agent rellevant del desenvolupament econòmic sostingut i sostenible en un mercat global. Aquesta responsabilitat social ha evolucionat paral·lelament a la

mateixa entitat. Des dels nostres inicis, passant per la publicació, fa ja uns quants anys, del Codi de conducta i del Codi de bon servei, fins a les modificacions més recents referents al govern corporatiu, Banc Sabadell ha interioritzat la responsabilitat social com una part més del seu model de gestió i l'ha integrat transversalment en les seves decisions i els seus processos.

I l'evolució continua. Som conscients que el nostre quefer impacta en la societat i la nostra intenció és conèixer amb profunditat aquest impacte, valorar-lo i gestionar-lo adequadament, i ser receptius a les variacions que es poden produir al llarg del temps. Aquest procediment ens permet exercitar la innovació i l'aprenentatge, elements que també formen part de l'essència de Banc Sabadell. Innovem i aprenem permanentment com a mitjà per assolir i mantenir una excel·lència empresarial en què no pot faltar la gestió socialment responsable.

**Josep Olliu i Creus**  
President

### **Abast de l'Informe anual d'RSC**

(GRI: 2.1, 2.11, 2.12, 2.13, 2.17, 2.19)

## **Presentació**

Amb aquesta edició de l'Informe anual de Responsabilitat Social Corporativa 2005 es presenta la tercera memòria de responsabilitat social corporativa que confecciona Banc Sabadell. Mitjançant aquesta memòria es pretén facilitar, a tots els seus grups d'interès o parts interessades, la informació més destacada sobre les activitats i actuacions portades a terme en referència a les dimensions econòmica, ambiental i social de tot el grup, incloent-hi els diferents països en què és present, al costat de les empreses filials i/o participades.

L'objectiu d'aquest informe és, a més de facilitar la visió més completa possible de les diverses activitats dutes a terme, complir també amb les premisses de transparència, globalitat, auditabilitat, exhaustivitat, rellevància, context de sostenibilitat, precisió, neutralitat, comparabilitat, claredat i periodicitat, totes elles principis d'elaboració d'informes d'RSC segons Global Reporting Initiative (GRI).

La informació continguda en aquest informe correspon al període comprès entre l'1 de gener de 2005 i el 31 de de-

sempre de 2005 i ha estat elaborada seguint els criteris i les recomanacions de la Guia del Global Reporting Initiative (GRI) per fer memòries de sostenibilitat, incloent-hi l'índex de continguts GRI.

L'informe conté dades –quan se'n disposa– sobre l'evolució en totes les àrees en què Banc Sabadell és present. En els casos que siguin prou significatius consten els objectius establerts per als anys pròxims.

### Variacions respecte a l'informe de l'any anterior

L'informe del 2005 pretén ser millor en transparència i més ric en tots els seus apartats que en anys anteriors.

L'informe està estructurat d'una manera clara i concreta, i s'han treballat i millorat tots els aspectes relacionats amb indicadors tant quantitius com qualitatius. En l'índex GRI s'ha millorat la referència d'on es troba la informació, fent-hi constar el volum de l'informe relacionat, el nom de l'informe concret i el capítol i el número de la pàgina o les pàgines on es pot consultar. Al llarg de l'informe d'RSC, al costat d'alguns títols o textos, es fa constar la referència a la secció corresponent a l'índex de continguts GRI, juntament amb la identificació de l'indicador GRI associat o el suplement corresponent.



### Indicadors de gestió de Banc Sabadell

(GRI: 2.20)

En acabar l'informe corresponent a l'any 2004, es va fer una anàlisi dels indicadors que s'havien reportat per veure en quins casos calia aprofundir, amb la finalitat de millorar el model de gestió del grup.

Tenint en compte que Banc Sabadell disposava d'indicadors de qualitat i de gestió, s'ha fet un pas més per arribar a obtenir un model de gestió basat en dades molt més ajustades a les necessitats de l'empresa. A això s'ha afegit que aquest any 2005 s'ha iniciat la posada en marxa de la realització d'avaluacions segons el Model Europeu d'Excel·lència de l'EFQM (European Foundation for Total Quality Management), que també requereix la utilització d'indicadors relacionats amb els grups d'interès, clients, empleats, societat i accionistes, des d'un pla operatiu i estratègic. Per tot això, s'ha dut a terme un treball conjunt amb tres tipus d'indicadors (desenvolupament econòmic, desenvolupament social i desenvolupament ambiental), amb la pretensió d'arribar a obtenir un quadre de comandament unificat que permeti mesurar periòdicament el lideratge empresarial basant-se en indicadors fiables i significatius i implantar les accions de millora corresponents.

Així, i a partir dels indicadors de qualitat, els proposats per GRI (Global Reporting Initiative) i els alineats amb EFQM, s'ha dut a terme un inventari d'indicadors per assignar-los a continuació a les diferents unitats responsables d'obtenir-los i explotar-los. D'aquesta manera, s'ha dissenyat una fitxa per a cada indicador en què consten: el tipus d'indicador (quanti-



tatiu o qualitatiu), la fórmula exacta de càlcul, les fonts d'informació necessàries per dur-lo a terme, la periodicitat amb què s'han d'obtenir i qualsevol observació significativa que s'ha cregut necessari destacar.

Tot això ha permès que en l'informe d'RSC 2005 el nombre d'indicadors que es reporten sigui molt més gran, ja que s'ha passat de 37 indicadors reportats el 2004 a 60, la qual cosa permetrà ser molt més exhaustius i transparents.

## Missió, visió i valors

(GRI: 1.1, 2.9, 3.7, 3.9, 3.13; SS: CSR1)

### Missió de Banc Sabadell

Oferir les millors solucions bancàries i financeres als nostres clients.

### Visió de Banc Sabadell

**Líder** en banca d'empreses i en banca personal.

**Referent** de qualitat en negocis complementaris: assegurances, gestió d'actius, immobiliària, capital risc, valors, etc.

**Creixement** sostingut de rendibilitat.

**Solvència.**

**Independència.**

**Integració** i vinculació regional.

### Valors corporatius

La cohesió del grup s'articula al voltant d'una cultura que determina la seva personalitat i influeix de manera determinant en l'orientació de les activitats, aportant la coherència de l'esforç col·lectiu per assolir uns objectius comuns.

De la reflexió sobre la identitat de l'oferta de Banc Sabadell sorgeix un conjunt de valors que són la síntesi d'aquesta cultura i el fruit de la història com a entitat, de la integració de persones i idees i de les capacitats desenvolupades al llarg del temps.

Aquests valors, que diferencien l'entitat al mercat, constitueixen el decàleg de valors corporatius i tenen relacions directes i indirectes amb les parts interessades o grups d'interès<sup>T1</sup>.

- Clients
- Empleats
- Accionistes i inversors

- Proveïdors
- Entorn social i ambiental

### Voluntat de servei

Servir és, en essència, ajudar els altres a créixer i a desenvolupar els seus projectes.

L'actitud professional del Banc es basa a comprendre els problemes i les necessitats de la clientela i a posar a disposició seva totes les capacitats individuals i col·lectives en forma de solucions ràpides, senzilles i eficaces.

### Proximitat

S'entén com la supressió de tots els elements que dificulten la relació, el diàleg i el servei mateix.

El client ha de percebre el Banc com un company de viatge, sensible a la diversitat, capaç d'eliminar les barreres físiques, que incorpora les tecnologies disponibles que facilitin la comunicació i l'acostin als centres de decisió.

### Adaptabilitat

Banc Sabadell s'adapta amb agilitat a les necessitats dels seus clients mitjançant solucions flexibles i eficaces.

Els canvis s'afronten amb una actitud positiva, ja que es consideren com una oportunitat de millora en la competitivitat i com una necessitat d'adequació a l'entorn.

T1	Clients	Empleats	Accionistes i inversors	Proveïdors	Entorn social i ambiental
1 Voluntat de servei					
2 Proximitat					
3 Adaptabilitat					
4 Orientació comercial					
5 Innovació					
6 Professionalitat					
7 Ètica i responsabilitat social					
8 Austeritat					
10 Prudència					
11 Treball en equip					

### Orientació comercial

Totes les activitats i inversions de l'empresa es resumeixen i es justifiquen en la materialització de transaccions comercials rendibles.

La proactivitat, el coneixement del client i de les seves necessitats, l'anticipació, el tancament de les vendes i el benefici mutu de les transaccions com a base d'una relació sostenible són els elements clau que orienten tota l'activitat del grup.

### Innovació

Anticipar-se a les necessitats dels clients desenvolupant productes i serveis capaços de sorprendre per les seves prestacions i la seva simplicitat d'ús.

Analitzar les possibilitats de les tecnologies emergents per desenvolupar propostes de valor innovadores.

Ser capaços d'imaginar el futur.

### Professionalitat

El rigor, la pulcritud, la puntualitat, l'exactitud, la comunicació clara i veraç, el compromís, la responsabilitat, l'encert en les decisions i l'aprenentatge permanent són els trets que defineixen la professionalitat d'una empresa i dels seus integrants.

La plantilla del Banc, la formen professionals dignes de merèixer la confiança i el respecte dels clients, dels accionistes i, en general, de la societat de la qual forma part. El propòsit de l'empleat sempre és fer bé la feina i a la primera.

### Ètica i responsabilitat social

L'actuació professional i personal de l'entitat es basa en l'equitat, l'honestedat, la transparència i l'assumpció de les conseqüències dels actes de la seva plantilla.

Es contribueix a millorar la sostenibilitat social a través del mecenatge, tenint cura del medi ambient i rebutjant qualsevol forma de discriminació i explotació de l'ésser humà, tant des del punt de vista de les actuacions i inversions com de les dels clients i proveïdors.

### Austeritat

L'austeritat s'entén com la sobrietat en l'ús dels recursos de l'empresa en contraposició a l'ostentació i la despesa innecessària.

L'entitat aplica amb rigor el principi d'austeritat a totes les seves decisions, però sense confondre el que és superflu amb el que és necessari i buscant sempre nivells de qualitat diferencials.

### Prudència

La pervivència se sustenta en l'equilibri entre l'acció i el seny.

Banc Sabadell assumeix responsablement els riscos de la seva activitat mitjançant una capacitat tècnica adequada i la presa de decisions basades en informacions suficients i contrastades.



## Treball en equip

El treball en equip és la clau del progrés de l'ésser humà.

Es treballa en equip integrant persones i idees en un projecte comú capaç de generar il·lusió i retenir el talent, en què els objectius comuns prevalen sobre els interessos particulars i la informació flueix de manera oberta i transparent.

Es respecta la diversitat individual dels membres del grup, ja que aquesta diversitat és, precisament, la que enriqueix el conjunt a través de la incorporació de diferents maneres de ser i de fer.

### El més destacat

(GRI: 1.1, 3.3, 3.7, PR8)

## ViC 07, el pla director «Valor i Creixement 2005-2007»

ViC 07, «Valor i Creixement», és la denominació que rep el nou pla director triennal corporatiu, en referència als objectius que persegueix: valor i creixement. La seva missió és aconseguir que en tancar l'any 2007 Banc Sabadell consolidi la seva posició com a entitat financera destacada en el mercat nacional, líder en banca d'empreses i referent de servei en banca personal.

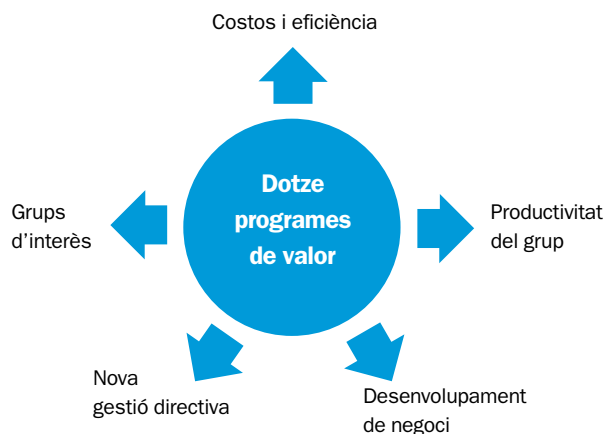
El 2004 va concloure el pla de negoci «Creixement i Consolidació 2002-2004», que va permetre assolir una nova posició en el mercat, més competitiva i equilibrada en termes de negoci i geogràfics, i que va consolidar Banc Sabadell com a quart grup bancari espanyol.

En aquest nou pla estratègic 2005-2007, l'eficiència, la rendibilitat i el creixement orgànic, al costat de la consolidació de la cultura de Banc Sabadell en el conjunt de l'organització i dels diferents àmbits de negoci, són els factors clau.

## Les cinc palanques del ViC 07

El nou pla director triennal de Banc Sabadell s'ha elaborat amb molt detall i s'ha estructurat en cinc palanques d'actuació prioritària, 12 programes de valor, 87 plans de negoci i 78 plans operatius<sup>G1</sup>.

### G1 ViC 07



Els objectius generals de les cinc palanques d'actuació prioritària sobre les quals actuen els 12 programes de valor definits són els següents:

1. **Costos i eficiència.** Reduir els costos recurrents i unitaris, millorant l'eficiència global i el valor afegit dels serveis corporatius.
2. **Productivitat.** Incrementar la productivitat de les capacitats i els instruments comercials, operatius i tecnològics, en què es basa l'activitat del grup.
3. **Negoci.** Desenvolupar segments i negocis orientats a millorar la posició de mercat, incrementant de manera rendible el volum d'activitat i la base de clients.
4. **Gestió directiva.** Facilitar la presa de decisions i la generació de valor ajustat a la gestió del risc.
5. **Atenció als grups d'interès.** Generar valor addicional mitjançant l'òptima relació i satisfacció de clients, empleats i altres grups d'interès institucionals, socials i econòmics.

### Programes prioritaris

Els 12 programes prioritaris, agrupats en les cinc palanques d'actuació indicades, configuren l'estructura bàsica del pla estratègic de Banc Sabadell per al període del 2005 al 2007<sup>T1</sup>.

És important destacar el programa corresponent a la palanca «5. Atenció als grups d'interès», dins del qual consta el programa prioritari «P12. Generació de valor addicional mitjançant l'òptima relació i satisfacció de clients, empleats i altres grups d'interès». La descripció del programa i les iniciatives clau que s'hi associen són:

- Aconseguir la màxima identificació de la plantilla amb la cultura, els valors i els objectius del Banc, millorant alhora la percepció externa per captar i retenir talent.
- Programes de desenvolupament de la plantilla (AVANZA) i programes de formació per a l'excel·lència (EXCELENT).
- Desenvolupament del programa de millora integral de la qualitat i prestació de servei que maximitzi la satisfacció dels clients (QUALIS-7).

#### T1 Programes prioritaris

75

Costos i eficiència	Productivitat del grup	Desenvolupament del negoci	Gestió directiva	Grups d'interès
<b>Anàlisi de valor afegit</b>  <b>FITA2- Reducció de despeses</b>  <b>Reducció amb costos minoritaris</b>	<b>Productivitat comercial</b>  <b>Productivitat tecnològica operativa</b>	<b>Prioritats comercials</b>  <b>Tresoreria activa de clients</b>  <b>Implantació de la cultura del grup</b>  <b>Capacitat de finançament</b>	<b>Information Management System</b>  <b>Sistema de gestió integral de riscos</b>	<b>Satisfacció de clients i empleats</b>

- Maximitzar el benefici mutu en les relacions amb els diferents grups d'interès amb els quals interactua el Banc, millorant alhora la percepció d'imatge.

Les cinc iniciatives clau del programa P12 són les següents:

1. Detectar i facilitar el desenvolupament de les capacitats personals dels empleats amb més entrega (AVANZA).
2. Desenvolupar programes de formació i gestió del coneixement orientats a la consecució de l'excel·lència professional en el grup (EXCELENT).
3. Qualis-7: millora integral de la qualitat i prestació de servei que maximitzi la satisfacció de clients.
4. Desenvolupament i implantació d'un model de gestió basat en el model EFQM d'excel·lència.
5. Desenvolupar les polítiques i el model de gestió de responsabilitat social corporativa.

### **L'adhesió de Banc Sabadell al Pacte Mundial de les Nacions Unides**

(GRI: 3.14, HR1, HR4, HR6, HR7)

En l'últim Consell d'Administració del 2004 es va aprovar l'adhesió de Banc Sabadell al Pacte Mundial de les Nacions Unides, que es va materialitzar efectivament el gener del 2005.

Banc Sabadell s'ha compromès, quant a la seva estratègia i les seves operacions, amb els deu principis de conducta i acció del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

**Principi 1:** Les empreses han de donar suport a la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.

**Principi 2:** Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.

**Principi 3:** Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.

**Principi 4:** Les empreses han de donar suport a l'eliminació de qualsevol tipus de treball forçós o dut a terme sota coacció.

**Principi 5:** Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.

**Principi 6:** Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació a la feina i a l'ocupació.

**Principi 7:** Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.

**Principi 8:** Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una més gran responsabilitat ambiental.

**Principi 9:** Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

**Principi 10:** Les empreses han de treballar contra tots els tipus de corrupció, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

Banc Sabadell va adjuntar el 2005 el seu Informe anual d'RSC al lloc web del Pacte Mundial com el seu primer informe de progrés. Es pot consultar en l'adreça següent: [http://www.unglobalcompact.org/CommunicatingProgress/cop\\_search.html](http://www.unglobalcompact.org/CommunicatingProgress/cop_search.html).

## **Comunicació sobre RSC**

(GRI: 2.22)

### **Publicació en el lloc web corporatiu de les polítiques i els elements informatius de l'RSC:**

Durant aquest any 2005 s'ha publicat dins l'apartat «Societat» del web corporatiu de Banc Sabadell tota la informació i tots els documents públics referents a responsabilitat social del Banc, amb la finalitat de posar a l'abast de tots els grups d'interès els elements que han de permetre veure com es tracta aquest concepte dins de Banc Sabadell.

Les informacions i els documents publicats, que es poden descarregar en format pdf, són els següents:

Relacionats amb el concepte de responsabilitat social corporativa: la carta del president, la definició d'RSC, els nostres valors, els codis ètics i de conducta, els informes d'RSC i de Govern Corporatiu.

En l'apartat de polítiques i relació amb els grups d'interès: accionistes i inversors, acció social (patrocini i mecenatge), clients, ètica i drets humans, medi ambient, proveïdors, recursos humans, compromís social (RSC).

I en els nostres compromisos amb el món: el Pacte Mundial de les Nacions Unides, que inclou els deu principis.

### **Creació de la pàgina d'RSC a la intranet corporativa:**

S'ha creat una pàgina a la intranet corporativa, en què es poden veure i consultar tots els temes referents a la responsabilitat social corporativa. Així mateix, s'han incorporat uns enllaços a diferents llocs web amb la finalitat d'oferir al personal la possibilitat d'accedir també a altres fonts per consultar tot el que fa referència a l'àmbit de la responsabilitat social corporativa.

Per a cada tema o concepte diferent s'han obert uns accessos, en què es troben els diferents documents: les polítiques d'RSC, la informació sobre el Pacte Mundial i els seus deu principis, la informació sobre GRI i la descripció dels indicadors GRI, els enllaços directes a altres llocs web, els informes anuals d'RSC dels anys 2003 i 2004, al costat de les informacions sobre RSC que es publiquen en la revista interna, *Banc de notícies*.

## Certificat global de Banc Sabadell

(GRI: 3.20)

El 2005 s'ha dut a terme un avanç molt destacable en l'estructuració de sistemes de qualitat focalitzats en el client. Es tracta de l'obtenció del certificat global de qualitat amb la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, per al cent per cent dels processos i les activitats del grup financer a Espanya, segons el que estableix l'informe favorable emès pels auditors de BVQI (Bureau Veritas Quality International), primera entitat privada de certificació a Espanya i un dels organismes independents de certificació més reconeguts arreu del món. D'aquesta manera, Banc Sabadell es converteix en la primera entitat financera espanyola que obté aquest certificat global de qualitat.

### Model EFQM: orientant la nostra organització cap a l'excel·lència empresarial

(GRI: 3.3, 3.4)

El Pla de qualitat 2002-2005 preveia l'adopció del model d'excel·lència EFQM com un pas més dins de la cultura de la qualitat, una vegada aconseguits els projectes desenvolupats en aquest període –certificat ISO 9001:2000, sistemes de mesura de la qualitat, organització de la qualitat, protocol de relació amb clients, gestió de proveïdors, etc.–.

El model EFQM d'avaluació de l'excel·lència en la gestió està basat en vuit conceptes fonamentals d'excel·lència: orientació a resultats; orientació al client; lideratge i coherència; gestió per processos i fets; desenvolupament i implicació de les persones; procés continu d'aprenentatge, innovació i millora; desenvolupament d'aliances, i responsabilitat social de l'organització.

Sobre la base d'aquests conceptes transversals, el model s'estructura en nou apartats:

1. Lideratge
2. Política i estratègia
3. Persones
4. Aliances i recursos
5. Processos
6. Resultats relatius a clients
7. Resultats relatius a persones
8. Resultats relatius a societat
9. Resultats clau

Per tot això, i d'acord amb aquesta aposta per l'excel·lència, el pla director ViC 07 integra la implantació de les avaluacions segons el model EFQM com una de les iniciatives clau per a la generació de valor addicional mitjançant l'òptima orientació dels processos i, en definitiva, de la gestió per mantenir una relació satisfactòria amb clients, empleats, accionistes i altres grups d'interès.



La responsabilitat social corporativa és un principi clau del model d'excel·lència EFQM. En altres paraules, l'excel·lència en la gestió ha d'estar inspirada en criteris de responsabilitat cap als diferents grups d'interès del Banc.

Els sistemes o les accions que es posen en marxa per complir les directrius i recomanacions d'EFQM són complementaris i coherents amb les accions d'RSC, la qual cosa significa incorporar al model de gestió de l'empresa tots els temes d'impacte ambiental, gestió èticament i socialment responsable i d'impacte social en la comunitat, i tot això com un actiu positiu fonamental de l'organització.

### Premis rebuts

(GRI: S04, PR6, SS: CSR6)

Es detallen els premis o reconeixements que Banc Sabadell, com a empresa o de manera personalitzada en els seus directius, ha rebut durant l'any 2005.

- El pla de pensions BS Pla Monetari Plus ha rebut el primer premi del diari *Expansión* i Standard & Poor's al millor fons a tres anys del sector diners euros dels Premis Plans de Pensions 2004.
- La revista *The Banker* premia l'operació més destacada de l'any 2004 al mercat espanyol pel programa d'ampliacions de capital portat a terme per finançar l'adquisició de Banco Atlántico.
- La revista tecnològica *Computing* ha premiat Banc Sabadell amb el Millor Projecte Tecnològic del 2004 pel procés d'integració informàtica de Banco Atlántico.
- Premi a la Millor Operació Financera Nacional del 2004, atorgat per la revista *Ejecutivos*, per l'adquisició de Banco Atlántico com una de les millors operacions del 2004 i pel seu procés d'integració.
- *Cinco Días* i Lipper premien el millor fons d'inversió a tres anys, Sabadell Dòlar Fix, gestionat per BanSabadell Gestió.
- ACCID (Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció) atorga a Banc Sabadell el Premi 2004 a les Bones Pràctiques en Informació Financera a una Entitat Privada pel seu informe financer i la memòria de l'any 2003.
- BS Campus, Millor Portal de l'Empleat en la III edició de l'Observatori de Comunicació Interna i Identitat Corporativa, organitzat per l'Institut d'Empresa, la revista *Capital Humano* i Inforpress.
- Premi a la Internacionalització de l'Economia Catalana 2004 concedit per la Generalitat de Catalunya, que va ser lliurat en el marc de la Setmana de la Internacionalització, organitzada pel COPCA, com a reconeixement per les activitats i iniciatives en l'àmbit del comerç internacional.
- Alfa Romeo i IESE Business School atorguen el Premi a la Conducció Àgil i Responsable per l'estratègia de





creixement, una diversificació equilibrada amb presència internacional, pel caràcter innovador i la coherència a l'establiment d'una política d'adquisicions eficaç.

- El Grupo Júbilo i Club Júbilo atorguen el Premi Jubilo 2005 al millor producte financer de fidelització per a les persones grans (a partir de 55 anys) per BS Sènior i Herrero Senior.

## Esdeveniments del 2005

(GRI: 2.14; SS: CSR6, SOC1)

### Gener

- Pla director ViC 07

Posada en marxa i presentació del pla director triennal ViC 07 «Valor i Creixement 2005-2007».

### Febrer

- Plaça Joan Olliu a Sabadell

Amb l'assistència de l'alcalde de Sabadell i el president de Banc Sabadell, es va inaugurar una plaça que porta el nom de qui va ser director general de Banc Sabadell, Joan Olliu.

- Exposició «Figures de la França Moderna, d'Ingress a Toulouse-Lautrec»

Inauguració d'aquesta exposició a la sala Banco Herrero d'Oviedo. Organitzada per Banc Sabadell en col·laboració amb la Conselleria de Cultura del Govern del Principat d'Astúries.

### Març

- Celebració de la Convenció de Negoci

Amb assistència de dos mil directius, es va celebrar al Palau de Congressos de Barcelona. L'alta direcció del Banc hi va presentar el pla director ViC 07 i els plans més immediats. Entre altres, l'acte va comptar amb la participació del professor Pedro Nueno, de l'IESE.

- Premis de la Qualitat 2004

En el marc de la Convenció de Negoci, es van lliurar els Premis anuals de la Qualitat a les oficines i els empleats que van destacar en el passat exercici.

- Consell d'Administració de Banc Sabadell a Sevilla

El Consell d'Administració es va reunir en sessió ordinària a la ciutat de Sevilla. A part de la reunió, es va fer una visita institucional a les autoritats regionals i locals.

- Recepció a la comunitat empresarial sevillana

Coincidint amb la reunió del Consell a Sevilla, es va oferir una recepció a empresaris i societat sevillana.

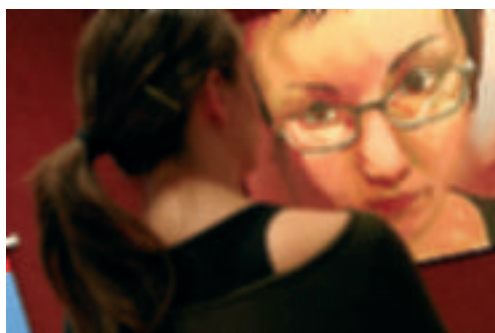
### Abril

- Junta General Ordinària d'Accionistes

Com cada any, els accionistes van ser convocats per aprovar els comptes del 123è exercici social i la distribució de beneficis.

- IESE incorpora dos casos de Banc Sabadell en la seva programació

La prestigiosa escola de negocis IESE va incorporar en el seu programa docent dos casos que plantegen qüestions relacionades amb la integració de Banco Atlántico al grup Banc Sabadell des del punt de vista de la gestió del coneixement.



### Maig

- Banc Sabadell cedeix un mosaic al Principat d'Astúries  
El mosaic, obra de l'artista asturià Antonio Suárez, que decorava una oficina de Banco Herrero, ha quedat exposat al Museu de Belles Arts d'Astúries.

### Juny

- XIII Reunió anual de TecnoCredit  
En una jornada que es va fer al Museu de la Ciència, Cosmocaixa, es van reunir els representants dels col·legis i les associacions de professionals adherits a TecnoCredit.
- Lliurament del VIII Premi Família-Empresa d'Andalusia  
Banc Sabadell va patrocinar el Premi Família-Empresa que atorga la Càtedra d'Empresa Familiar de l'Institut Internacional San Telmo. L'acte va tenir lloc a Màlaga i va reunir una àmplia representació del sector de l'empresa familiar andalusa.
- Conferència d'Edward Prescott, Premi Nobel d'Economia 2004. Es va fer al Palau de la Música Catalana de Barcelona, convidat per Banc Sabadell i CREA (Centre de Referència en Economia Analítica).

### Juliol

- Inauguració de l'oficina de representació a Xangai  
Presidida pel conseller delegat Joan Maria Nin, es va inaugurar la segona oficina de representació a la Xina.
- Conferència de Joan Maria Nin a la seu de CEIBS - China Europe International Business School  
Joan Maria Nin, conseller delegat, va fer una conferència amb el títol «La Xina, una visió econòmica».
- Conveni amb el Ministeri de Treball i Afers Socials en la celebració del IV centenari del Quixot  
Josep Oliu, president de Banc Sabadell, i Octavio Granado, secretari d'Estat de la Seguretat Social, van signar un acord de col·laboració de la difusió de l'obra de Miguel de Cervantes.
- Exposició sobre Paulino Vicente, *El Mozo*, «Una entrega a la pintura»  
Exposició a la sala Banco Herrero d'Oviedo organitzada per Banc Sabadell en col·laboració amb la Conselleria de Cultura del Govern del Principat d'Astúries.

### Agost

- Pavelló Banco Herrero en la XLIX Fira Internacional de Mostres d'Astúries (FIDMA) de Gijón  
Banco Herrero va participar de nou en la FIDMA de Gijón amb el lema «Hi havia una vegada... un món de llibres per descobrir».
- Convenció d'asturians residents a Amèrica  
El president, Josep Oliu, va participar en aquest acte, que va tenir lloc a Oviedo, l'objectiu del qual és mantenir i reforçar la relació amb els empresaris asturians residents a Amèrica.

### Setembre

- XLVII Premi Fundació Banc Sabadell a la Pintura Jove  
Concessió del Premi a la Pintura Jove atorgat per la prestigiosa Sala Parés de Barcelona, adreçat a joves pintors menors de 35 anys. La guanyadora va ser Cristina Giménez, d'entre 165 pintors de tot Espanya.

- Contracte de serveis tecnològics amb IBM

IBM s'encarregarà de gestionar durant els deu anys pròxims la infraestructura tecnològica central del banc, que comprèn la gestió del sistema informàtic central, el centre de procés de dades i la seguretat i recuperació de tota la infraestructura per interrupcions o sinistres fortuïts.

## Octubre

- IV Premi Fundació Banco Herrero

Concessió del Premi Fundació Banco Herrero a la Investigació Econòmica i Social a Mauro F. Guillén, doctor en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat d'Oviedo i doctor en Sociologia per la Universitat de Yale. El lliurament del premi es va fer a Oviedo i va ser presidit pel conseller d'Economia i Administració Pública d'Astúries i el president de Banc Sabadell.

- Exposició «Astúries, verds i negres»

Inauguració de l'exposició del pintor Álvaro Delgado a la sala Banco Herrero d'Oviedo, organitzada per Banc Sabadell en col·laboració amb la Conselleria de Cultura del Principat d'Astúries.

## Novembre

- Homenatge als 25 anys de servei a Banc Sabadell

Com és tradicional, es van celebrar els sopars d'homenatge a les persones que durant l'any 2005 han complert els 25 anys com a empleats de la nostra organització. Celebrats en tres ciutats (Madrid, Oviedo i Sabadell), Josep Oliu i el Consell d'Administració van lliurar la insígnia d'or de l'entitat a 197 persones, com a reconeixement als anys de servei i dedicació a l'entitat.

- I Jornada BS de Negoci Internacional

Organitzada per Banc Sabadell al Casino de Madrid, amb el títol «L'estratègia empresarial al mercat global», va comptar amb la participació de Pedro Solbes –ministre d'Economia i Hisenda i vicepresident segon del Govern–, Pedro Mejía Gómez –secretari d'Estat de Turisme i Comerç– i Enrique Rueda-Sabater –director d'Estratègia del Banc Mundial–, juntament amb més de 150 empresaris.

- XII Premi a la Internacionalització de l'Economia Catalana

El president Josep Oliu va recollir aquesta distinció de mans del president de la Generalitat de Catalunya.

- VIII Nit de l'Economia i l'Empresa

Patrocini d'aquest esdeveniment, que anualment organitza el setmanari *Dossier Econòmic* i que reuneix un important i molt nodrit grup de representants del sector econòmic i empresarial català.

## Desembre

- Reunió de directius de Nadal

En aquesta reunió, la Direcció del Banc va passar revista a l'exercici conclòs i va exposar les línies i perspectives del negoci per al 2006.

- Lliurament del Certificat de Qualitat ISO 9001:2000

El president Josep Oliu va rebre aquest certificat de qualitat global de mans del director general de BVQI Espanya, Enrique Quejido. D'aquesta manera, Banc Sabadell es



converteix en la primera entitat espanyola que aconseguix aquest certificat per a la totalitat de les seves activitats.

- Firma amb els sindicats d'un acord sobre la conciliació de la vida personal i familiar amb la laboral

Firma d'aquest acord de conciliació de la vida familiar i laboral amb les representacions dels sindicats CCOO, UGT, CGT, CSA i CCP

- Isak Andic Ermay, nou conseller del Banc

Amb aquest nomenament, el Consell d'Administració reforça la seva composició amb una altra personalitat de reconegut prestigi en el món empresarial.

### **Sobre nosaltres (perfil de Banc Sabadell)**

#### **Qui som**

(GRI: 2.1)

Banc Sabadell és el quart grup bancari espanyol, integrat per diferents bancs, marques, societats filials i participades que abracen tots els àmbits del negoci financer, amb un denominador comú: iniciativa, professionalitat i qualitat.

Un equip humà jove i ben preparat, dotat dels recursos tecnològics i comercials més moderns, i una organització multimarca i multicanal enfocada al client permeten a Banc Sabadell ocupar una destacada posició en el mercat en banca d'empreses i personal.

#### **L'activitat del Banc**

El desenvolupament de l'entitat s'enfoca a aconseguir un creixement rendible que creï valor per als accionistes, mitjançant una estratègia de diversificació de negocis, que s'avaluen periòdicament basant-se en criteris de qualitat de servei i de risc, eficiència i rendibilitat, i dins del marc dels codis ètics i professionals i el respecte als interessos dels diferents grups d'interès.

El model de gestió del Banc s'enfoca a la permanència del client a llarg termini, mitjançant una activitat constant de fidelització de la cartera de clients basada en la iniciativa i anticipació en la relació.

Disposa d'una oferta global de productes i serveis, un equip humà qualificat en l'assessorament i una orientació permanent a la recerca de la qualitat. Tots aquests factors potencien la relació a llarg termini amb el client i redunden en un benefici mutu.



L'adaptació a les necessitats del mercat es reflecteix mitjançant diverses marques, que representen propostes de valor diferenciades, permeten una clara identificació per part dels mercats i es reflecteixen internament en diferències organitzatives, de processos administratius, de lliurament de servei o de processos comercials.

Les línies estratègiques de Banc Sabadell es fixen en els plans estratègics triennals comentats anteriorment.

## Dimensió econòmica de Banc Sabadell

(GRI: 2.8, EC1)

T1		
Dades adaptades a la nova normativa comptable		
	31.12.04	31.12.05
<b>Balanç (milers d'euros)</b>		
Total actiu	45.709.234	52.320.395
Inversió creditícia bruta de clients	34.323.062	41.642.703
Recursos al balanç de la clientela	36.561.493	41.717.235
<i>Dels quals: dipòsits de clients</i>	22.228.852	23.023.190
Fons d'inversió	7.780.135	9.147.242
Fons de pensions	2.236.603	2.655.895
Recursos gestionats de clients	45.670.046	52.777.721
Fons propis	3.083.162	3.373.621
<b>Compte de resultats (milers d'euros)</b>		
Marge d'intermediació	921.984	975.756
Marge ordinari	1.452.772	1.591.358
Marge d'explotació	641.390	793.475
Benefici abans d'impostos	547.168	644.300
Benefici net atribuït al grup	373.196	453.128
<b>Ràtios (%)</b>		
ROA	0,82	0,94
ROE	13,39	15,19
Eficiència bàsica (1)	58,00	54,20
Eficiència (2)	55,47	50,53
Ràtio BIS (%)	12,86	11,49
Tier I (%)	8,72	7,96
<b>Gestió del risc</b>		
Riscos morosos (milers d'euros)	243.289	235.937
Fons per a insolvències (milers d'euros)	790.763	903.804
Ràtio de morositat (%)	0,61	0,49
Ràtio de cobertura (%)	325,03	383,07
<b>Accionistes i accions</b>		
Nombre d'accionistes	68.237	65.020
Nombre d'accions	306.003.420	306.003.420
Valor de cotització (€)	17,20	22,16
Capitalització borsària (milers d'euros)	5.263.259	6.781.036
Benefici net atribuït per acció (BPA)	1,22	1,48
PER (valor de cotització / BPA)	14,10	14,96
Valor comptable per acció (€)	10,34	11,02
P/VC (valor de cotització s/ valor comptable)	1,66	2,01
Rendibilitat dividend (%)	3,20%	3,26%
<b>Altres dades</b>		
Oficines nacionals	1.091	1.104
Empleats i empleades	9.628	9.443
Caixers	1.342	1.374

(1) Despeses de personal i altres despeses generals / marge ordinari excloent resultats d'operacions financeres i diferències de canvi

(2) Despeses de personal i altres despeses generals / marge ordinari

**Estructura organitzativa**

(GRI: 2.3)

La configuració del model organitzatiu de Banc Sabadell grava al voltant de les unitats de negoci, ja que és l'activitat comercial la que determina l'assignació de capital i de recursos al conjunt de l'organització i a la seva pròpia arquitectura funcional.

Cada unitat de negoci disposa d'autonomia per definir les seves estratègies i els seus models de gestió. Els seus primers directius assumeixen la responsabilitat integral dels resultats, d'optimitzar el nivell de servei, de la innovació en la seva proposta de valor i, en general, de disposar d'una oferta atractiva i competitiva.

Aquesta gestió autònoma està sustentada en una informació de gestió suficient i homologada i s'executa d'acord amb les polítiques emanades de la Comissió Executiva (es pot llegir en l'apartat de govern corporatiu) i les direccions corporatives, últimes responsables d'establir normes de rang general, controlar els riscos derivats de l'activitat i dotar dels mitjans humans, materials i tecnològics necessaris per assegurar la plena operativitat de cada unitat, cogestionant l'ús d'aquests mitjans<sup>T1</sup>.

**Marques comercials**

(GRI: 2.2)

**Sabadell**Atlántico**Sabadell**Atlántico

Marca de referència al mercat espanyol en el servei a empreses i particulars; en aquest segon cas, destaca en banca personal.

Per desenvolupar una oferta competitiva per als diferents segments de mercat als quals s'adreça, s'organitza en dos negocis bàsics: Banca d'Empreses i Banca Comercial, amb estratègies i organització pròpies.

- Banca d'Empreses: líder en el segment de mitjanes empreses i referència en el segment de grans empreses.

**T1 Estructura organitzativa**

Negocis				Direccions corporatives
Clients	Transversals	Diversificats	Participats	
<b>Banca Comercial</b> SabadellAtlántico Banco Herrero Solbank ActivoBank	<b>BancaAssegurances</b> <b>Gestió d'Actius</b> <b>Ibersecurities</b> <b>Tresoreria de clients</b> <b>BS Internacional</b>	<b>Immobiliària: Landscape</b> <b>Capital desenvolupament</b> <b>Amèrica</b>	<b>BancSabadell d'Andorra</b> <b>BanSabadell Fincom</b> <b>Netfocus</b> <b>Dexia Sabadell Banco Local</b>	<b>Tecnologia i Operacions</b> <b>Organització i Recursos</b> <b>Risc i Recuperacions</b> <b>Control</b>
<b>Banca d'Empreses</b> SabadellAtlántico Banco Herrero <b>Sabadell Banca Privada</b>				<b>Intervenció General</b>



- Banca Comercial: lideratge en petites empreses i model de referència en banca personal.

### Banco Herrero

Marca única del Banc a Astúries i Lleó que desenvolupa un model de banca comercial per a empreses, també orientat a particulars de tota mena de rendes.

S'organitza en dues unitats amb característiques diferencials: Banca d'Empreses i Banca Comercial.

El seu objectiu és consolidar-se com a líder en tots els segments de mercat a Astúries i Lleó.

## BancoHerrero



### Solbank

El segment de mercat dels europeus que resideixen de manera estable a Espanya i de les empreses amb activitat centrada en les àrees de turisme residencial, localitzades majoritàriament a les zones de costa, és atès per la xarxa de Solbank.

Banco Sabadell

## Solbank



### ActivoBank

Marca de referència al mercat espanyol de bancs en línia, amb una proposta de valor basada en la qualitat dels seus productes, amb biaix cap als segments de renda mitjana-alta i alta, encara que competitiva en tots.

El seu paper a Banc Sabadell és complementar l'oferta mitjançant la presència en un segment de mercat amb importants expectatives de creixement i servir d'I+D en el desenvolupament de productes i procediments comercials en el món en línia.

Banco Sabadell

## ActivoBank



### Sabadell Banca Privada

Sabadell Banca Privada és el banc del grup l'objectiu del qual és convertir-se en una entitat de referència al mercat espanyol de banca privada, posicionant-se com a expert en assessorament patrimonial de particulars i institucions, dins d'un model de col·laboració amb les unitats de Banca d'Empreses i en competència amb les unitats de Banca

## Sabadell BancaPrivada



#### T1 Distribució d'oficines per marques a Espanya

	2004	2005
SabadellAtlántico	800	810
Banco Herrero	198	192
Solbank	85	93
ActivoBank	2	2
Sabadell Banca Privada	6	7
<b>Total</b>	<b>1.091</b>	<b>1.104</b>

d'un model de col·laboració amb les unitats de Banca d'Empreses i en competència amb les unitats de Banca Comercial.

### On operem

(GRI: 2.5, 2.7, EC2)

Som presents a Espanya amb 1.104 punts de venda, que es distribueixen, segons la tipologia de clients, en Banca Comercial, Banca d'Empreses i Banca Privada.

La integració de la xarxa Banco Atlántico, iniciada al final del 2004, ha comportat la fusió de diferents oficines per duplicats amb les marques SabadellAtlántico i Banco Herrero, donant coherència a la distribució geogràfica d'oficines. Una part important d'aquesta reordenació es va fer el 2004 i l'altra s'ha portat a terme el 2005 i ha afectat 52 oficines.

A la resta del món, la nostra presència correspon a tres línies d'actuació:

1. Una xarxa d'oficines operatives i de representació d'acord amb les necessitats d'expansió que les activitats dels clients han anat generant.
2. La captació de negoci bancari tradicional de clients del centre i del sud d'Amèrica amb una base d'operacions a Miami i una altra a Panamà.
3. Estratègia de participació en el capital d'entitats financeres mitjanes d'aquesta zona centreamericana.

Quant a la xarxa exterior, l'any 2005 destaca l'obertura de la segona oficina de representació a la Xina, concretament a Xangai, capital econòmica i financera del país.

T2 Xarxa exterior		
Oficines	Oficines de representació	Filials i participades
Estats Units	Algèria	Andorra
França	Brasil	Bahames
Regne Unit	Cuba	Hong Kong
	Equador	Mèxic
	Índia	Panamà
	Iran	Portugal
	Itàlia	República Dominicana
	Líban	
	Mèxic	
	Singapur	
	Xile	
	Xina	
	Veneçuela	

## Els nostres negocis / Clients

(GRI: 2.4)

### Banca d'Empreses

Negoci orientat a empreses amb una facturació superior a sis milions d'euros. Disposa d'una xarxa comercial pròpia que es beneficia de la llarga experiència acumulada per Banc Sabadell des del seu origen. També disposa de gestors especialitzats i d'una àmplia oferta de productes i serveis per oferir la millor solució financera als seus clients d'aquest mercat.

Opera sota dues de les marques comercials del grup, SabadellAtlántico i Banco Herrero, i es sustenta, a més a més, en un ampli accés multicanal.

En aquest àmbit d'especialització assenyalat es desenvolupen cinc àrees específiques de gestió:

- Banca corporativa: adreçada a les grans corporacions, incorpora un equip complet de professionals que dissenya operacions especials de finançament per a sindicacions, adquisicions, infraestructures, etc.
- Negoci immobiliari: àrea especialment dinàmica en un sector amb gran activitat en l'economia nacional. Promou el negoci des d'una perspectiva global que inclou tant la promoció immobiliària com la subrogació a adquirents finals.

#### T1 Distribució d'oficines per comunitats autònomes

	Nombre d'oficines 2004	Nombre d'oficines 2005
Andalusia	106	107
Aragó	19	19
Astúries	164	160
Illes Balears	39	39
Illes Canàries	25	27
Cantàbria	7	4
Castella - La Manxa	9	10
Castella i Lleó	60	54
Catalunya	359	370
Extremadura	4	3
Galícia	28	26
La Rioja	6	6
Madrid	134	141
Múrcia	12	14
Navarra	9	10
País Basc	18	20
València	92	94
Total	1.091	1.104

#### T2 Distribució d'oficines per tipologia i marques

(GRI: 2.5, EC2)

	ActivoBank	Banco Herrero	SabadellAtlántico	Solbank	Sabadell Banca Privada
Banca Comercial	2	188	765	93	-
Banca d'Empreses	-	4	45	-	-
Banca Privada	-	-	-	-	7

- **BS Patrimonis:** constitueix una unitat de suport a la xarxa d'especialistes d'empresa que promou les millors solucions en resposta a les necessitats de les empreses i els empresaris en la gestió de la tresoreria, el patrimoni i els plans de previsió.
- **BS Circulant:** la seva funció consisteix a dotar de les millors propostes per a la gestió del capital circulant de les empreses, mitjançant un servei amb suport en línia totalment integrat (BS Factura), que permet millorar els seus processos de facturació, cobraments i pagaments i el finançament d'aquests, juntament amb la gestió de la seva tresoreria.
- **Negoci internacional:** servei especialment dissenyat per assessorar les empreses pel que fa a la seva activitat internacional. Està disponible en tota la xarxa d'oficines i a més a més disposa de centres operatius especialitzats, ubicats a les zones de més concentració de negoci, distribuïts per tota la geografia nacional.

## Banca Comercial

L'aposta decidida que Banc Sabadell manté pel lideratge en el segment de la petita i mitjana empresa (amb facturació inferior a 6 milions d'euros) i en banca personal es demostra aquí, mitjançant el manteniment d'una xarxa comercial àmplia arreu del territori nacional i la vinculació en l'entorn on es troben les diferents marques a través de les quals opera: SabadellAtlántico, Banco Herrero, Solbank i ActivoBank. Alhora, la innovació en productes –desenvolupats per adaptar-se a les necessitats dels seus clients–, juntament amb la qualitat de servei, són les seves característiques més destacables.

Avançats serveis de banca telefònica i Internet completen les prestacions de la xarxa d'oficines: FonoBanc, [www.sabadellatlantico.com](http://www.sabadellatlantico.com), [www.bancoherrero.com](http://www.bancoherrero.com), [www.solbank.com](http://www.solbank.com) i [www.activobank.com](http://www.activobank.com).

- **Banca personal:** desenvolupa una oferta de productes específics per a particulars, que s'ofereixen en el context d'un assessorament personalitzat, portat a terme per especialistes en gestió de solucions i propostes d'inversió i estalvi. Aquests especialistes conformen una autèntica xarxa de suport a la gestió de la xarxa d'oficines on operen aquests clients.
- **Pimes:** la dedicació del grup a les empreses és un dels signes distintius. La implicació de Banc Sabadell en el teixit industrial l'ha convertit en un banc líder en aquest segment, en què ha acumulat una àmplia experiència que permet disposar de tots els serveis de suport al finançament de l'empresa i a la gestió de la seva tresoreria, dels seus proveïdors i clients.
- **Col·lectius:** la vinculació amb els col·lectius de professionals constitueix una prioritat per al Banc. Fruit d'aquesta vinculació, s'ha desenvolupat una oferta específica amb una clara vocació de cobrir les necessitats financeres i expectatives de servei i de gestió



patrimonial d'aquests col·lectius, tant des del punt de vista personal com professional.

## Banca Privada

Sabadell Banca Privada és el banc filial del grup especialitzat en la planificació i l'assessorament patrimonial, tributari i dels actius de persones jurídiques, de particulars, grups familiars i institucions, amb especial atenció a l'empresa familiar i el seu entorn.

El model de negoci que desenvolupa Sabadell Banca Privada es fonamenta en la gestió integral dels seus clients a través d'un equip de professionals altament qualificats que tenen el suport clau de la unitat de Gestió d'Actius del grup i el seu elevat grau de coneixement i d'experiència en els mercats.

### Els nostres negocis / Transversals

(GRI: 2.4)

## BancaAssegurances

(SS: INS1)

El negoci especialitzat de BancaAssegurances disposa d'una àmplia gamma de productes de previsió (estalvi i risc, vida i pensions i assegurances generals) per a particulars i empreses, que són comercialitzats per la xarxa del Banc, adaptant-los a les característiques de cadascuna de les entitats i les seves marques i dels diferents canals pels quals operen.

L'experiència i la competència tècnica i professional de l'equip de BancaAssegurances permeten adaptar l'oferta de productes a les necessitats i especificitats de cadascun dels seus clients.

## Gestió d'Actius

(SS: AM1)

La unitat de Gestió d'Actius aporta tota la seva llarga experiència en els mercats de renda fixa i variable per proporcionar, a cadascuna de les marques i segons el nivell de complexitat i risc que exigeixi el perfil dels clients objectiu, una àmplia gamma de productes d'inversió col·lectiva, la gestió de carteres i l'assessorament especialitzat als clients que així ho requereixin.

Aquesta proximitat a les necessitats dels clients i a l'evolució dels mercats garanteix una oferta de productes extensa i alhora molt especialitzada, amb els nivells de risc més adequats.

La societat de valors Ibersecurities, filial al 100% de Banc Sabadell, és un *broker* de llarga tradició i àmplia experiència en els mercats de capitals. Els seus dos negocis principals són la intermediació en accions i derivats, tant en el mercat nacional com en els principals mercats internacionals, i l'assessorament i la gestió d'actius.

El web: [www.ibersecurities.es](http://www.ibersecurities.es)

## Tresoreria

Negoci que ofereix suport a la xarxa comercial mitjançant un servei personalitzat a clients, quan la complexitat de l'operació ho requereix. Desenvolupa una oferta de productes d'alt valor afegit tant orientats a l'estalvi de particulars com dirigits a la tresoreria de les empreses. També posa al servei de la xarxa comercial instruments de cobertura de tipus d'interès i instruments de cobertura de tipus de canvi.

## BS Internacional

A BS Internacional s'agrupen totes les activitats que permeten a Banc Sabadell acompanyar els seus clients en la seva activitat a l'exterior. Disposa d'una xarxa d'oficines operatives i de representació i també d'acords de col·laboració i d'una àmplia xarxa de bancs corresponsals que permeten oferir una cobertura pràcticament mundial. Inclou també els bancs filials amb activitat a l'exterior i gestiona les participacions en entitats financeres estrangeres que ofereixen una via d'accés qualificada a diferents mercats.

## Els nostres negocis / Diversificats

(GRI: 2.4)

## Landscape

Filial immobiliària de Banc Sabadell, constituïda el 1998 amb el triple objectiu de diversificar les inversions del banc, disposar d'una font d'ingressos alternativa en un context de baixos tipus d'interès i potenciar el negoci hipotecari amb la promoció d'habitatges, naus industrials i logístiques, a fi d'ampliar el negoci de banca comercial. Landscape exerceix la seva activitat a través de tres unitats de negoci: patrimoni, gestió del sòl i promoció.

## Capital desenvolupament

La política d'inversions en aquest terreny es porta a terme a través de les societats filials BIDSÀ i Aurica XXI, aquesta última constituïda al cinquanta per cent juntament amb Banco Pastor. Bàsicament, aquestes inversions tenen un caràcter



temporal i es produeixen en empreses mitjanes amb plans d'expansió. Aquesta participació permet a les companyies esmentades obtenir recursos per emprendre els seus propis desenvolupaments estratègics i, alhora, incorporen l'experiència d'un soci financer.

## Els nostres negocis / Participats

(GRI: 2.4)

### Dexia Sabadell Banco Local

Creada l'any 2001, és una entitat especialitzada en el finançament a mitjà i llarg termini de les diferents administracions territorials espanyoles. Banc Sabadell participa en un 40% del seu capital, mentre que l'altre 60% pertany a Dexia, grup financer francobelga i líder mundial en la prestació de serveis financers al sector públic.

### Banc Sabadell d'Andorra

Banc comercial fundat l'any 2000 al Principat d'Andorra, del qual Banc Sabadell posseeix el 51% del capital social. El 49% restant pertany a més de vuit-cents inversors particulars andorrans. Posseeix una xarxa d'oficines en expansió al mercat andorrà i la seva principal activitat són els serveis financers per a empreses i particulars en l'àmbit domèstic del Principat d'Andorra.

El web: [www.bsa.ad](http://www.bsa.ad)

### Banc Sabadell Fincom

*Joint venture* constituïda el 2004 al 50% per Banc Sabadell i 50% per General Electric Capital Bank, per oferir una gamma competitiva de productes en l'àmbit del finançament al consum de particulars amb l'objectiu de convertir-se en un referent en el mercat espanyol.

### Netfocus

Companyia creada l'any 2004 i participada en un 80% per Banc Sabadell i en un 20% per Siemens, que es constitueix com un proveïdor integral de solucions tecnològiques per a aplicacions empresarials en xarxa i que cobreix tota la cadena d'aplicacions en aquesta, des del disseny fins a la implementació, el manteniment, l'allotjament i l'operació.

## L'estratègia multicanal

(GRI: 2.2)

Les ofertes als clients es construeixen mitjançant paquets de productes i serveis i es lliuren a través de diferents canals de distribució i marques. Banc Sabadell considera que l'accessibilitat als seus productes i serveis ha de prendre en consideració els gustos, els costums i els diferents graus de maneig de les noves tecnologies que conviuen en el si de la societat actual. A aquest efecte, disposem d'una gamma prou àmplia de canals per a l'oferta de productes i serveis:

- La xarxa d'oficines
- Els responsables de compte
- El Centre d'Atenció Telefònica a Clients
- La xarxa de caixers automàtics
- El portal transaccional d'Internet BS Online
- La xarxa agencial
- BS Mòbil

### T1 Banca a distància

Contractes	2004	2005
Contractes d'empreses	110.046	119.637
Contractes de particulars	524.476	579.135
Operativa canals a distància	2004	2005
Operativa d'empreses (*)	10.084,4	45.485,8
Operativa de particulars (*)	331,1	1.523,6
(*) Milers d'operacions		

### T2 Dades de connectivitat amb els clients

	2005
Nombre de portals a Internet per a clients	11 portals
Pàgines consultades a Internet	273 milions
Tipus d'operacions o processos disponibles al web de clients	435
Nombre de transaccions fetes per Internet	116 milions
Nombre de trucades de clients ateses via telefònica	775.000
Nombre d'operacions i consultes efectuades via telefònica	900.000
Nivell d'accessibilitat de banca telefònica	92,2%
Nombre de correus electrònics de clients gestionats	85.000
Nombre de clients que disposen de correspondència virtual	60.000
Nombre de documents visualitzats al web de clients	425.000
Nombre de clients que disposen de missatgeria mitjançant el telèfon mòbil a dos mesos de la seva implantació (novembre-desembre)	7.583
Missatges telemàtics emesos a clients	396.422

## Canals d'informació corporativa

(GRI: 2.22; 3.10)

Durant l'any 2005, la comunicació externa sobre aspectes corporatius ha continuat creixent, d'acord amb la nova posició de Banc Sabadell després de la compra i integració de Banco Atlántico. Aquesta progressió és plenament patent no solament en l'àmbit dels mitjans de comunicació escrits, sinó també en els audiovisuals i, cada vegada més, en els mitjans digitals via Internet.

Per atendre la demanda d'informació, s'han portat a terme al llarg de l'exercici diferents convocatòries de premsa, emissió periòdica de comunicats i elaboració de dossiers informatius, que han tingut ressò en els mitjans de comunicació nacionals i internacionals<sup>T1</sup>.

La Convenció de Negoci, acte intern que es convoca cada dos anys i que en aquesta ocasió va aplegar dos mil directius, també va tenir un impacte rellevant en els mitjans de comunicació, ja que va ser l'escenari en què es va presentar el nou pla director triennal «Valor i Creixement» (ViC 07). Aquest important acte corporatiu va motivar l'edició del *Diari de la Convenció de Negoci*, que va veure la llum per primera vegada i es va convertir en una eina de comunicació nova i efectiva de comunicació, en aquest cas interna.

Paral·lelament a aquests esdeveniments destacats, l'activitat informativa ordinària anual ha registrat un dinamisme similar al de l'any anterior, amb fets noticiables, com les presentacions trimestrals de resultats, l'expansió territorial de cadascuna de les marques comercials i empreses del grup, el llançament de nous productes, els diferents acords i convenis comercials subscrits i les activitats de patrocini i mecenatge de les fundacions Banc Sabadell i Banco Herrero, entre molts altres.

### Vehicles d'informació corporativa

Periòdicament, Banc Sabadell edita diverses publicacions per mantenir informats els diferents grups d'interès sobre la seva actualitat com a empresa:

- *Banc Sabadell Informatiu*. Revista de periodicitat quadrimestral que s'envia a un ampli ventall de clients. Inclou les notícies més destacades de Banc Sabadell, articles sobre els seus productes i serveis i informació de caràcter més genèric, com reportatges, entrevistes o articles d'opinió de firmes de prestigi. En la contraportada interior se cedeix publicitat gratuïta a diferents ONG.

#### T1 Dades d'informació corporativa

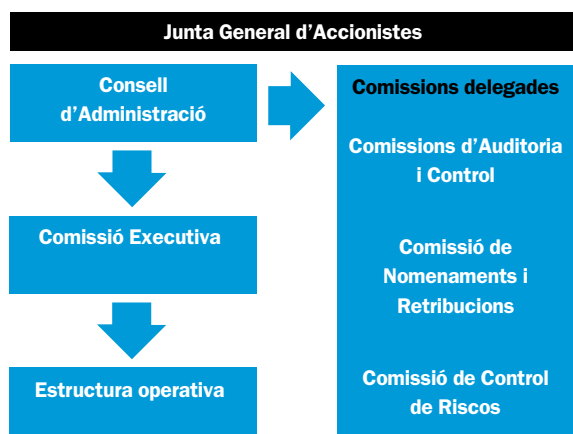
	2004	2005
Nombre de rodes de premsa i trobades amb els mitjans	10	15
Nombre de notes de premsa emeses	60	160

- *Banc de notícies*. Adreçada al personal de l'entitat, aquesta revista es publica mensualment i les seves seccions inclouen tota mena d'informació rellevant per a la plantilla. La publicació de la revista, en suport paper, es complementa amb l'existència d'una intranet corporativa, que aporta immediatesa a les necessitats comunicatives del Banc. En la contraportada interior, es reproduïx publicitat gratuïta de diferents ONG.
- *Infoaccionista*. Butlletí trimestral que s'envia a accionistes de Banc Sabadell per mantenir-los informats de l'actualitat referent a l'entitat, en general, i de l'acció SAB, en particular.
- *Prestige*. Revista trimestral per a clients de Solbank, la marca especialitzada en clients europeus residents a Espanya. S'edita en francès, anglès i alemany.
- *Informe anual*. Coincidint amb la Junta General d'Accionistes anual, el Banc edita la memòria preceptiva, que inclou informació exhaustiva sobre els resultats del grup, l'evolució del negoci, l'informe financer, la informació legal, l'informe de govern corporatiu, l'informe de la comissió d'auditoria i control i aquest informe anual de responsabilitat social corporativa.

Les publicacions de caràcter extern s'editen també en format digital i es publiquen als webs del Banc. Al seu torn, en el portal corporatiu de l'entitat hi ha, també, una sala de premsa, on els internautes poden consultar les notes de premsa emeses i altres informacions d'interès. Tot això es publica en tres idiomes diferents: castellà, català i anglès.

## Govern corporatiu

G1



### Visió general de l'estructura del govern corporatiu

(GRI: 3.1, 3.19; SS: CSR1)

Banc Sabadell, societat anònima admesa a cotització, atorga una importància capital al govern corporatiu. Per això edita un informe anual monogràfic del tema amb el màxim nivell de detall, d'acord amb la normativa existent i amb el principal objectiu: ser transparent davant els accionistes i els inversors pel que fa als diferents aspectes relatius al bon govern.

L'Informe de Govern Corporatiu es publica com una part més de l'Informe anual corresponent a l'exercici econòmic del 2005, concretament en el volum II, juntament amb aquest Informe de Responsabilitat Social Corporativa. Per a una consulta més detallada dels temes de govern corporatiu



ens hi remetem perquè es tracta d'un element molt important en el marc de la responsabilitat social de les empreses.

A continuació, en forma d'esquema gràfic es reproduïx el sistema de govern de Banc Sabadell.

**Components del Consell d'Administració i de les comissions delegades<sup>T1</sup>**

(GRI: 3.1, 3.2, LA11)

T1		
President	Josep Oliu i Creus	Conseller executiu
Vicepresident	Joan Llonch i Andreu	Conseller extern
Conseller delegat	Joan M. Nin i Genova	Conseller executiu
Consellers	Isak Andic Ermay	Conseller extern independent
	Miquel Bósser i Rovira	Conseller extern independent
	Francesc Casas i Selvas	Conseller extern independent
	Héctor María Colonques Moreno	Conseller extern independent
	Joan Manuel Desvalls i Maristany	Conseller extern
	Joaquim Folch-Rusiñol i Corachán	Conseller extern independent
	Jorge Manuel Jardim Gonçalves	Conseller extern dominical
	José Manuel Lara Bosch	Conseller extern independent
	Josep Permanyer i Cunillera	Conseller executiu
	Miquel Roca i Junyent	
Secretari		
Comissions delegades del Consell		
<b>Comissió Executiva</b>		
President	Josep Oliu i Creus	
Vocals	Joan M. Nin i Genova	
	Josep Permanyer i Cunillera	
Secretari	Josep Lluís Negro i Rodríguez	
<b>Comissió d'Auditoria i Control</b>		
President	Joan Llonch i Andreu	
Vocals	Joan Manuel Desvalls i Maristany	
	Francesc Casas i Selvas	
Secretari	Miquel Roca i Junyent	
Vicesecretària	Núria Lázaro i Rubio	
<b>Comissió de Nomenaments i Retribucions</b>		
President	Héctor María Colonques Moreno	
Vocals	José Manuel Lara Bosch	
	Joaquim Folch-Rusiñol i Corachán	
<b>Comissió de Control de Riscos</b>		
President	Josep Permanyer i Cunillera	
Vocals	Joan Manuel Desvalls i Maristany	
	Miquel Bósser i Rovira	
	Joan Llonch i Andreu	
	Joan M. Nin i Genova	

## Remuneració dels membres del Consell i de l'Alta Direcció

(SS: INT 4)

En la Llei 26/2003, del 17 de juliol, s'estableix l'obligació d'incloure la remuneració global del Consell d'Administració dins de l'Informe anual. La informació referent a aquest concepte consta en l'Informe anual del Govern Corporatiu amb el desglossament per conceptes. També es fa constar la remuneració total dels membres de l'Alta Direcció, tant si són consellers com si no ho són.

## Normes de conducta professional i del Consell

(GRI: 3.3, 3.7, 3.16, 3.17, HR1, SO2; SS: CSR2)

### Codi de conducta de Banc Sabadell

La presa de decisions i la implantació de les polítiques formen part del dia a dia de l'activitat d'una empresa. Totes elles, des de les de més alt nivell i contingut estratègic fins a les més operatives, requereixen alguna cosa més que una mera anàlisi quantitativa en termes d'avantatges i inconvenients. Requereixen també consideracions de caràcter ètic, perquè només les decisions en les quals s'hagin considerat elements com la justícia o l'equitat tindran la legitimitat i l'acceptació del col·lectiu al qual van adreçades.

En línia amb el que s'ha dit anteriorment, Banc Sabadell disposa d'un Codi de conducta en el qual s'estableix de manera explícita el marc de referència ètic amb què es vol basar en les seves relacions amb els grups d'interès.

Els principis del Codi de conducta són d'aplicació, amb caràcter general, a totes les persones que formen part directa del grup, ja sigui a través d'un vincle laboral o formant part dels seus òrgans de govern, i s'exigeixen també als col·laboradors externs en les operacions comercials i de negoci que facin amb qualsevol companyia del grup. Aquest Codi de conducta és accessible a [www.bancsabadell.com](http://www.bancsabadell.com) i conté els capítols següents:

- Relacions amb clients
- Relacions amb proveïdors
- Empleats
- Relacions amb les administracions públiques
- Accionistes
- L'entorn i l'RSC
- Operacions en el mercat de valors
- Comitè d'Ètica Corporativa

El Comitè d'Ètica Corporativa, compost per un president i quatre vocals, tots ells designats pel Consell d'Administració, assessora el Consell en l'adopció de polítiques que promoguin el comportament ètic del grup. La Direcció de Compliment Normatiu executa, difon i controla el compliment d'aquestes polítiques i és responsable del control, el seguiment i el desplegament de la responsabilitat social corporativa.



Els especials deures de conducta del conseller, en concordança amb la responsabilitat del càrrec que ocupa, consten en el Reglament del Consell d'Administració.

Entre aquests deures, mereixen ser destacats els següents:

- De confidencialitat respecte a les deliberacions del Consell, fins i tot després de cessar en el càrrec.
- De no exercir tasques professionals en altres entitats d'objecte social similar, llevat que pertanyin al grup.
- De no utilitzar de manera privada la informació reservada de què disposi en qualitat de membre del Consell.
- De comunicar al Consell les activitats o els càrrecs que exerceixi en altres companyies i, en general, tots aquells fets que puguin ser rellevants en l'exercici de la seva funció.

### Conducta en els mercats de valors

(GRI: 3.13; SS: CSR4)

Banc Sabadell, entitat de capçalera del grup, és una societat cotitzada en el mercat de valors espanyol des d'abril del 2001. L'accés de les accions a la negociació en un mercat organitzat comporta també el compromís de vetllar per la seva transparència, la correcta formació dels seus preus i la protecció de l'inversor.

Amb aquest objectiu, el Consell d'Administració del Banc va aprovar el juliol del 2003 el Reglament intern de conducta del grup Banc Sabadell en l'àmbit del mercat de valors, que sotmet a obligacions especials els administradors i els empleats la funció dels quals estigui relacionada amb el mercat de valors.

El Reglament s'ha adaptat a les noves exigències derivades de la Llei 44/2002, de mesures de reforma del sistema financer, en particular les encaminades a garantir la protecció dels inversors, la correcta formació de preus i l'ús indegut d'informació privilegiada.

### La funció de compliment normatiu

(GRI: 3.3, 3.4, 3.6, 3.13, S02; SS: CSR3, CSR4)

98 Mitjançant la funció de compliment normatiu, Banc Sabadell procura els més alts nivells de compliment normatiu i ètic en el grup, minimitzant d'aquesta manera els riscos reputacionals i legals derivats del seu incompliment.

Al grup, aquesta funció l'exerceix la Direcció de Compliment Normatiu, que, sota la supervisió de l'interventor general, té les capacitats següents:

- Determinar els nivells de control adequats per minimitzar els riscos que gestiona, implantant els procediments necessaris dins del grup, especialment en les fases del procés que resultin crítiques en la generació d'aquests riscos.

- Assignar responsabilitats funcionals sobre compliment normatiu quan calgui.
- Paralitzar qualsevol activitat que no s'ajusti a les regulacions legals o normes de conducta.

Durant l'any 2005, la Direcció de Compliment Normatiu ha continuat treballant en la línia que s'havia marcat els exercicis anteriors.

En primer lloc, el seguiment proactiu i la distribució de les noves normatives que afecten l'entitat i també la verificació del compliment de la normativa vigent, dels preceptes del codi de conducta general del Banc i del Reglament intern de conducta del mercat de valors.

En segon lloc, s'ha potenciat la xarxa de corresponsals de Compliment Normatiu en societats filials i en oficines de l'exterior, per tal de reforçar el desenvolupament de procediments i controls necessaris per assegurar el compliment normatiu, tant dels estàndards globals com de les normes específiques que apliquin en cadascuna de les filials i oficines de la xarxa exterior del grup.

En tercer lloc, la prevenció de la utilització de la nostra xarxa per al blanqueig de capitals i/o per al finançament d'activitats terroristes no solament en el negoci típicament bancari, sinó en els sectors en què el nostre grup és present (assegurances, banca privada, societat de valors, activitat immobiliària, gestora d'inversions). Per a això, i a partir de l'aprovació, mitjançant el Reial Decret 54/2005, del Reglament que desplega la Llei sobre determinades mesures de prevenció del blanqueig de capitals el mes de gener del 2005, s'han reforçat les polítiques i els processos, en els aspectes relatius a:

- Acceptació de clients.
- Identificació i coneixement del client.
- Sistema de rastreig automàtic d'operacions sospitoses.
- Formació: s'han impartit cursos presencials a tots els apoderats de zona, amb la finalitat que estenguin la formació a tot el personal de la xarxa d'oficines.
- Òrgan de control intern i comunicació: a principi de l'exercici, es va formalitzar la Comissió Delegada de l'Òrgan de Control Intern i Comunicació, amb l'ànim d'agilitar la presa de decisions pel que fa a la prevenció del blanqueig de capitals i el bloqueig al finançament del terrorisme. Tant l'Òrgan de Control i la Comissió delegada com la Direcció de Compliment Normatiu funcionen de manera separada de la Direcció d'Auditoria Interna del grup.
- Prevenció i bloqueig del finançament del terrorisme: s'ha continuat perfeccionant el sistema de control a fi d'impedir que persones o associacions incloses en les llistes de persones bloquejades de la UE puguin canalitzar fons a través del grup.

Els procediments i òrgans de control intern i de comunicació estan subjectes, tal com indica el nou Reglament, a l'examen anual per part d'un expert extern.

## Gestió del risc

(GRI: 3.4, 3.13)

### Descripció general de la política de riscos

Els principals riscos inherents en els negocis del grup són els de crèdit, mercat i operacional. Banc Sabadell és conscient que una gestió i un control precisos i eficients dels riscos implica optimitzar la creació de valor per a l'accionista, garantint un nivell de solvència adequat, requisit imprescindible per a la continuïtat de l'activitat.

A aquest efecte, la gestió i el control de riscos es configuren com un ampli marc de principis, polítiques, procediments i metodologies avançades de valoració integrats en una estructura de decisió eficient.

En l'Informe anual del 2005, volum I, en les pàgines 88 a 99, hi ha un apartat especial sobre la gestió del risc, en què es descriu amb detall tota la informació necessària sobre la gestió del risc a Banc Sabadell. Aquesta informació també és a l'apartat D. Sistemes de control de risc de l'Informe de Govern Corporatiu.

## Accionistes i inversors

(GRI: 2.9, 3.11, 3.12, 3.19)

### Presentació

El compromís amb els nostres accionistes té com a eixos bàsics la rendibilitat de la inversió, l'alt nivell de solvència de l'entitat i un sistema de govern corporatiu equilibrat i transparent, i tot això d'acord amb el que s'indica de manera clara i concreta en el Codi de conducta. Al llarg de l'any, les decisions corporatives que incideixen en el col·lectiu d'accionistes i inversors s'han regit per aquests principis.

### La nostra base accionarial

(GRI: 2.6)

Banc Sabadell és una societat anònima el capital social de la qual està dividit el 31 de desembre de 2005 en 306.003.420 accions nominatives, propietat de 65.020 accionistes. El 57% del capital és en poder d'accionistes privats i el 43%, d'inversors institucionals.

## La transparència en la informació

(GRI: 2.22, 3.8, S04; SS: CSR6)

Durant tot l'exercici, i especialment en el moment de produir-se notícies d'interès corporatiu, el Banc desenvolupa una política de total transparència informativa que procura sempre anar més enllà de l'estricta compliment de la normativa vigent en aquest camp.

El web corporatiu [www.bancsabadell.com](http://www.bancsabadell.com) és un instrument fonamental per difondre la informació corporativa de la companyia, amb la garantia que és igualment accessible per a tota mena d'accionistes, inversors i qualsevol altra persona que hi estigui interessada. Aquest web ha estat destacat novament aquest any en un estudi difós pel Fòrum del Petit Accionista com un dels que ofereix una informació més actualitzada i també perquè recull les opinions dels analistes independents que emeten els seus informes sobre el Banc.

Per assegurar una accessibilitat total a la informació funcionen dos departaments especialitzats: la Direcció de Relació amb Inversors i el Servei de Relació amb els Accionistes. La Direcció de Relació amb Inversors està dirigida a inversors institucionals, analistes financers i agències de *rating* i assegura l'alt nivell d'informació tècnica que aquests exigeixen. El Servei de Relació amb els Accionistes és a disposició dels accionistes privats per a qualsevol mena d'informació que necessitin o comentaris que vulguin fer arribar al Banc. En qualsevol moment, aquestes unitats especialitzades de comunicació amb accionistes i inversors asseguruen el nivell personal d'interlocució necessari per mantenir l'alt nivell de confiança que s'obté amb una gestió informativa oberta i permanent.

Trimestralment, han estat presentats els resultats del Banc al col·lectiu d'analistes financers i inversors institucionals mitjançant el sistema de difusió per web a través del portal corporatiu, i s'ha registrat una audiència mitjana de 281 connexions per acte. A aquest sistema, hi pot accedir qualsevol professional interessat en aquest tipus d'informació tècnica i financera. Addicionalment, i per assegurar que la informació és accessible a tots els analistes i periodistes, durant tres mesos es pot accedir a la gravació íntegra de l'acte a través del portal corporatiu i, de manera indefinida, se'n publica la presentació en format pdf.

Amb l'objectiu de proporcionar la màxima transparència en la informació, es manté un contacte freqüent amb analistes i agències de *rating* i es fan visites a inversors, que l'any 2005 han estat un total de 309 en 36 ciutats. Així mateix, també s'ha assistit a cinc conferències sobre el sector.

Addicionalment a la informació puntual disponible a Internet, a través dels mitjans de comunicació, i coincidint amb la publicació trimestral de resultats, s'edita el butlletí *InfoAccionista*, dirigit a accionistes en el qual es recull la informació corporativa més rellevant per a aquest col·lectiu.

## Política de rendibilitat i solvència

(GRI: 3.13)

Una de les polítiques corporatives fonamentals és la de traspassar a l'accionista, a través de la retribució de la seva

inversió, l'èxit aconseguit en la gestió del Banc i es garanteix, alhora, amb una visió a llarg termini, un nivell de solvència adequat al perfil de risc de la companyia i superior a la mitjana del sector.

D'aquesta manera, aquest any la ràtio BIS (coeficient de solvència ajustat per riscos) s'ha mantingut en un nivell elevat i ha tancat l'exercici en l'11,49%. Al mateix temps, amb el primer pagament de dividend a compte de l'exercici del 2005, fet el 2 de novembre per un import de 0,30 euros per acció, s'aplicava un augment del 25% respecte al satisfet a la mateixa data de l'any anterior. Amb aquest pagament, la rendibilitat per dividend es situava en el 2,53% al preu del 31 de desembre de 2005 i en el 3,26 respecte al del 31 de desembre de 2004.

D'altra banda, l'augment del 28,84% en el valor de l'acció aconseguit a borsa ha estat excepcional, significativament per damunt de la revaloració de l'IBEX-35 (18,20%) i del Dow Jones Stoxx Index 600 (23,51%).

Juntament amb la retribució per dividend, la rendibilitat total assolida per l'acció BS durant l'exercici ha estat del 32,09%.

### Liquiditat de l'acció

La mitjana diària de contractació de l'acció BS ha estat de 928.951 títols, xifra que assegura una liquiditat total perquè l'accionista pugui fer les seves transaccions en el moment que vulgui i alhora situa l'acció en una posició consolidada dins de l'IBEX-35 de la borsa espanyola.

### Pla de reinversió de dividends: BS Compte Accionista

Ha continuat augmentant el nombre d'accionistes que decideixen aprofitar les condicions ofertes pel Banc per reinvertir els seus dividends en noves accions de manera automàtica. El nombre d'accionistes adherits en acabar l'exercici era de 19.039, un 29,28% respecte al nombre total d'accionistes.

### Representació a la Junta General

(GRI: 3.10)

Els accionistes que van assistir a la Junta General van ser 1.056 i 32.533 més van exercir la seva participació mitjançant la delegació del seu vot. En total, van ser 33.589 els accionistes que es van sumar al quòrum, un 4,64% més que els de l'any anterior.

Amb la finalitat de facilitar més encara l'expressió del vot dels accionistes a la Junta General, aquest any es va posar en marxa, paral·lelament al sistema tradicional, la possibilitat de fer per Internet la delegació del vot amb expressió, si escau, dels corresponents vots particulars. Van ser 514 els accionistes que van optar per aquesta via, un dels col·lectius més nombrosos dins del grup de companyies espanyoles que han posat en marxa sistemes de vot electrònic similars. Dins de l'Informe anual del 2005, volum I, pàgines 14 a 17 es troba informació més detallada sobre l'acció Banc Sabadell.



**T1 Dades tècniques de l'acció SAB**

	<b>2005</b>
Accions	306.003.420
Accionistes	65.020
Capitalització (en milers d'euros)	6.781.036
Rendibilitat per dividend 2005 respecte al preu de 31.12.2005	2,53 %
Rendibilitat per dividend 2005 respecte al preu de 31.12.2004	3,26 %
Variació de la cotització	28.84 %
Rendibilitat total 2005	32,09 %
Liquiditat (mitjana de títols per dia)	928.951
Liquiditat	77,10 %

**T2 Estructura del capital social**

	<b>2005</b>
Accionistes privats	57 %
Inversors institucionals	43 %

**T3 Evolució d'accionistes adherits a BS Compte Accionista**

	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Nombre d'accionistes	16.920	19.039

## Clients

(GRI: 2.9, 3.11, 3.12, 3.19)

### Presentació

L'objectiu de Banc Sabadell és establir vincles a llarg termini amb els seus clients, en una estratègia de coneixement i comprensió de les seves necessitats per aconseguir que les relacions comercials desemboquin en el benefici mutu.

Amb aquesta estratègia, Banc Sabadell fa possible que la seva definició com a banc de clients es materialitzi en un model comercial de proximitat amb el client, de proactivitat en l'oferiment de productes i serveis que responguin a les necessitats de cada client. L'objectiu final és que aquest percebi el Banc com un aliat que proporcioni solucions financeres i no financeres a mesura que les seves necessitats personals, professionals o empresarials es desenvolupen.

Com s'indica en el Codi de conducta, s'han de mantenir amb els clients unes relacions d'honestetat i responsabilitat i de respecte als compromisos adquirits, procurant la integritat de totes les nostres actuacions professionals.

### Perfil de clients

(GRI: 2.8)

Al tancament de l'exercici del 2005, el nombre de clients que confien en Banc Sabadell supera els 1,8 milions.

### Productes i serveis orientats a clients

### Banca d'Empreses

(SS: IB1)

La unitat de negoci de Banca d'Empreses té el clar compromís amb els seus clients d'oferir les millors solucions a les seves necessitats, element clau per aconseguir el lideratge en el segment, objectiu formulat en el nostre pla director ViC 07.

Aquest compromís amb els clients es fonamenta en un servei integral, personalitzat, àgil, de qualitat, d'aportació de valor real, percebut tant per ells com per la resta de col·lectius que componen la seva realitat diària.

Són diversos els elements que demostren la dedicació del Banc al sector d'empreses (amb facturació superior a 6 milions d'euros), d'entre els quals destaquen:

- S'ha duplicat la xarxa d'oficines (en total 49 al final del 2005), amb servei exclusiu i especialitzat a les empreses, fet que permet als clients disposar d'una referència física de servei que cada vegada es troba

més pròxima, que té un horari adaptat al seu i que, per tant, resulta més accessible i àgil.

- S'ha prestat una atenció especial als indicadors de satisfacció percebuda pels clients, factor especialment crític en un context com l'actual d'expansió accelerada de la xarxa comercial.
- Els principals esforços en l'àmbit de l'estructura i l'aplicació de recursos s'han destinat a incrementar els nivells d'especialització, polivalència, capacitat i suficiència de la xarxa comercial per alinear-los als exigents estàndards de servei establerts. La configuració actual de la plantilla de la unitat és una clara mostra d'aquest fet, ja que es caracteritza pels atributs següents: edat mitjana de 41 anys, un 49% amb estudis universitaris i un 40% de dones.

Els diferents àmbits de negoci especialitzat han desenvolupat actuacions en línia amb les accions detallades anteriorment i s'han focalitzat, alhora, en el manteniment i desenvolupament d'una oferta de productes i serveis altament orientats a clients, però també especialment sensibles als conceptes de responsabilitat, ètica i compromís. A continuació es detallen els aspectes més destacats de cada àmbit.

(SA: F1, F2)

Un any més, la Direcció d'Energies de la [unitat de Banca Corporativa](#) ha aconseguit estar especialment present en el finançament de projectes d'energies renovables, en especial, en parcs eòlics, on tenim una posició de lideratge consolidada. L'any 2005 ha estat especialment intens en aquest àmbit, ja que ha protagonitzat l'organització i el finançament dels primers projectes d'energies solars (tant tèrmiques com fotovoltaïques) i de biodièsel a Espanya. D'aquesta manera, la clientela rep suport financer en l'execució de projectes amb importants impactes positius en el medi ambient, amb el conseqüent benefici per a tota la societat. La Direcció d'Infraestructures, per la seva part, ha estat especialment activa en el finançament d'obra pública, autopistes, ports i mitjans de transport. En els dos casos, el procés d'anàlisi i valoració dels projectes inclou un estudi del seu impacte mediambiental per part de tercer independent, i es fan les revisions necessàries per assegurar que aquests projectes disposin de les autoritzacions mediambientals preceptives.

La [unitat de BS Recursos d'Empresa](#) manté una completa oferta de productes d'assegurances i de tresoreria, que aporten magnífiques solucions als nostres clients, generant seguretat en un context marcat per la complexitat i per fases d'instabilitat. Per aconseguir-ho s'ha hagut de focalitzar en la constitució d'un equip líder al mercat, tant en preparació com en estabilitat i vocació de servei.

En el transcurs del 2005, la [unitat de Negoci Immobiliari](#) ha fet importants actuacions en el marc del finançament de l'habitatge protegit, impulsat pel Ministeri de l'Habitatge, continuant un procés de col·laboració activa que perdura des dels inicis d'aquesta activitat. Aquest pla, de gran repercussió en la societat per la importància que l'accés a l'habitatge té entre el conjunt de ciutadans, pretén, a través d'una

actuació decidida de l'Estat, facilitar l'accés a habitatges dignes assequibles.

(GRI: EN14)

D'altra banda, la [unitat de BS Circulant](#) ha prioritzat la seva actuació en l'oferta de productes i serveis que permetin una utilització més eficient dels recursos disponibles, guanyant en agilitat i aconseguint una optimització de costos per al client i per al Banc, cosa que repercuteix en l'interès general. Una bona mostra d'això ha estat la implementació en línia de productes tradicionals, com la consulta d'ordres de pagament del servei de *confirming* o el servei de facturació electrònica, que eliminen totalment la necessitat del suport paper. Aquesta unitat ha estat especialment activa així mateix en l'oferta de finançament d'actius mitjançant línies de finançament subvencionades, tant en l'àmbit estatal (ICO Pime) com autonòmic (ICF Crèdit). En aquests termes cal destacar el finançament portat a terme amb el conveni del CDTI per tal de prefinançar projectes d'inversió en investigació, desenvolupament i innovació (I+D+i). Amb aquesta oferta, els clients poden obtenir finançament en condicions preferents i el conjunt de la societat guanya, alhora, en una competitivitat més gran del seu teixit empresarial.

(GRI: 3.15)

Finalment, la [unitat de Negoci Internacional](#) s'ha centrat en el reforç de la disponibilitat de producte i servei en oficines de la xarxa de banca d'empreses i en el desenvolupament i l'especialització de la xarxa de les oficines de representació. Les dues fites tenen com a objectiu aconseguir ser més a prop del client i que aquest es senti totalment acompanyat per un expert, tant aquí com en qualsevol dels països amb els quals opera. Al final del 2005, els clients disposen de 49 centres especialitzats repartits per tota la geografia nacional, 25 centres d'atenció a l'estranger (entre oficines operatives, de representació i societats participades) i nombrosos acords de col·laboració amb entitats estrangeres, cosa que inclou una àmplia xarxa de corresponsals. Hem de destacar en aquest sentit la important presència de Banc Sabadell a la Xina, amb oficines de representació a Pequín i Xangai (aquesta última oberta el 2005) i la creació d'una filial a Hong Kong que facilita l'obertura de crèdits documentaris. Aquest fet permet oferir a tots aquells clients amb relacions actuals o potencials amb la Xina (país amb un gran potencial en el món) l'important reconeixement obtingut de les diferents institucions en aquell país, que també s'ha fet patent en el conjunt d'institucions espanyoles de suport a la internacionalització.

En l'àmbit internacional, la clientela del grup disposa també d'una àmplia oferta de línies especials de finançament que s'enquadren dins de projectes nacionals o bilaterals de promoció de negoci internacional. D'aquesta manera, els països aconsegueixen millorar la competitivitat/demanda dels seus productes i els clients, al seu torn, obtenen tipus subvencionats i, en alguns programes, operacions exemptes de comissions. Destaquen en aquest sentit les línies ICO Internacionalització, el Programa PIPE2000-ICEX i els programes de Crèdit Oficial a l'Exportació.

Per finalitzar l'apartat de negoci internacional, s'ha portat a terme una tasca intensa en l'àmbit de la promoció i les activitats formatives, a través de la qual tant les diferents organitzacions (públiques i privades) com els clients del Banc tenen accés prioritari a un reconegut grup d'experts en les matèries de més actualitat o dificultat. Un exemple clar n'és la participació de Banc Sabadell a IMEX Impulso Exterior 05, Setmana de la Internacionalització de l'empresa catalana; l'organització de la primera jornada BS de negoci internacional, i els acords de col·laboració signats amb, entre altres, Exportastur, Excal, Cambra de Comerç de Castelló i Cambra de Comerç de Sabadell.

(GRI: S04; SS: CSR6)

La concessió l'any 2005, per part de la Generalitat de Catalunya, del Premi a la Internacionalització de l'economia catalana constitueix un clar exemple del reconeixement institucional de l'evident aportació de la nostra entitat en el desenvolupament i la promoció dels processos d'internacionalització de les empreses del nostre país.

### Banca Comercial

(GRI: RB1)

Banca Comercial és una de les línies de negoci fonamentals en l'estructura de Banc Sabadell. Centrada en els mercats de particulars, comerços i petites i mitjanes empreses, manté el grau d'especialització necessari perquè els clients rebin una atenció personalitzada, mitjançant personal expert de la xarxa d'oficines i dels canals habilitats per facilitar la relació i l'operativitat a distància amb els clients. El compromís amb el client es tradueix en propostes comercials diferenciades que permeten un grau més elevat d'adaptabilitat i, en definitiva, potencien la capacitat d'oferir sempre solucions satisfactòries als clients. Això té el seu reflex en l'adopció d'una estratègia multimarca.

En aquest sentit, Banca Comercial opera sota quatre marques comercials que disposen de personal especialitzat i xarxa d'oficines pròpies.

SabadellAtlántico, marca principal, és la proposta de banca universal per a tot el territori espanyol amb excepció d'Astúries i Lleó.

Banco Herrero és la marca única del Banc a Astúries i Lleó, sota la qual es desenvolupa banca de particulars i pimes.

Solbank és la proposta de valor per a particulars europeus que resideixen de manera estable en poblacions del litoral espanyol.

ActivoBank és la marca especialitzada a oferir solucions en banca en línia.

La constant tasca d'innovació per aconseguir la màxima adaptació a l'entorn, guiada sota la «visió del client» que caracteritza tota l'organització, s'ha traduït l'any 2005 en el llançament de nous canals i productes i serveis.

Així, l'entitat, pionera en la introducció de canals a distància que facilitin la relació amb el client, ha reforçat l'any 2005 la seva aposta per la multicanalitat amb el llançament



de BS Mòbil, que s'uneix als ja existents banca en línia, banca telefònica i xarxa de caixers com a alternatives cada vegada més utilitzades a la xarxa d'oficines.

Quant a productes d'especial impacte social destaquen els següents:

(EN14)

**Crèdit Curs i Crèdit Estudis**, per finançar qualsevol curs universitari, d'idiomes, postgrau o màster tornant els diners al llarg del curs. Amb el Crèdit Curs de Banc Sabadell, posem a disposició del client les facilitats per finançar les despeses pròpies de l'inici del curs, com el pagament de la matrícula, els llibres, els cursos d'idiomes, etc.

**Acord de col·laboració amb IESE**, per finançar els estudis del Full Time MBA, Executive MBA i Global Executive.

**Acord de col·laboració amb Esade**. Banc Sabadell i l'escola Esade formalitzen un conveni de col·laboració amb l'objectiu de facilitar el finançament dels alumnes que vulguin accedir a la titulació MBA.

**Línia ICO PIME 2004**. Està dirigida a autònoms i mitjanes empreses, ja siguin persones físiques o jurídiques, que en data de 31 de desembre de 2003 complissin els tres requisits que fixa la Unió Europea per ser considerats pime.

(GRI: 3.16, HR1, HR2; SS: AM1, INS1)

**BS Pla Ètic i Solidari**, primer fons de pensions ètic i solidari d'Espanya. És una iniciativa conjunta de Banc Sabadell, Intermón Oxfam i Esade, per la qual Banc Sabadell cedeix a l'ONG Intermón Oxfam una comissió del 0,5% sobre el patrimoni, que es destina a projectes de desenvolupament i ajuda humanitària.

La inversió d'aquest pla de pensions es fa en carteres socialment responsables. La selecció d'aquesta inversió és un procés rigorós en el qual s'utilitzen els estàndards internacionals d'investigació EIRIS (Ethical Investment Research Service) i es ponderen factors negatius (productores de tabac, empreses de subministrament de peces per a la fabricació d'armament o de producció d'energia nuclear) i factors positius (empreses que treballen per la sostenibilitat mediambiental o que defensen i adopten una posició activa en la defensa dels drets humans).

En aquesta valoració intervenen especialistes d'Esade i l'Institut Persona, Empresa i Societat, juntament amb Intermón Oxfam, que participen en la comissió de control del pla. La seva aportació al procés de selecció de carteres és una característica de la maduresa del nostre procés d'inversió ètica.

Gràcies a la comissió que BS Pla Ètic i Solidari lliura anualment a Intermón Oxfam, es poden, per exemple, excavar tres pous a la regió de Tigray, a Etiòpia, amb capacitat per proveir prop de 2.740 persones de la comunitat de Lay Wargiba.

**BS Sènior** és un programa de Banc Sabadell per a aquelles persones que han complert els 55 anys, a les quals s'ofereixen avantatges exclusius i una completa gamma de serveis. Per a la marca Banco Herrero hi ha un programa equivalent anomenat Club Herrero 3.

**Programa BS Punts**. Banc Sabadell facilita la cessió dels punts que els clients han obtingut per la utilització dels nos-

tres serveis de targetes de crèdit a diverses entitats sense ànim de lucre.

Des de novembre del 2004 fins a desembre del 2005, a través del programa BS Punts s'han fet donacions a diferents ONG per un import de 88.268 euros.

D'entre aquests projectes cal destacar els que es porten a terme amb les organitzacions següents:

Intermón Oxfam  
Unicef  
Creu Roja  
Metges Sense Fronteres  
Mans Unides

**Línia ICF Crèdit.** Permet finançar amb condicions preferents per a autònoms i petites i mitjanes empreses l'adquisició d'actius fixos productius que estiguin relacionats amb la seva activitat empresarial.

Aquesta intensa activitat portada a terme l'any 2005 no ha implicat descuidar la preocupació per la qualitat de servei, eix fonamental del pla director VIC 07.

Banca Comercial, a través dels Comitès de Qualitat, posa un èmfasi especial en l'obtenció dels més alts índexs d'atenció als nostres clients, fet que és un dels objectius prioritaris per assegurar el correcte desenvolupament del nostre negoci. La qualitat de servei és objecte d'un intens programa de direccionament, seguiment, control i establiment de continus plans de millora.

## Préstecs i inversions responsables

### Finançament de grans projectes

(GRI: 3.17; SA: F1, F2, F12, F13; SS: RB3, IB2, IB3)

Dins de la política de Banc Sabadell es troba el principi d'afavorir al màxim el finançament de projectes que serveixin per millorar i respectar el medi ambient, per exemple el finançament de projectes d'energies renovables com parcs eòlics, energia solar, plantes de transformació de biomassa, etc.

En la Direcció de Finançament Estructurat de Banc Sabadell s'organitzen finançaments de projectes que per la seva singularitat i característiques requereixen majoritàriament un estudi mediambiental previ.

Concretament, hi ha tres equips o unitats especialitzades, que enguany han tancat les operacions següents:

### Unitat d'Energies

S'han tancat 45 operacions que signifiquen per a Banc Sabadell una inversió de més de 367 milions d'euros, distribuïts segons la tipologia dels projectes, com es veu a la taula<sup>T1</sup> de la pàgina següent.

## Unitat d'Infraestructures

S'han portat a terme 19 operacions que representen una inversió de més de 299 milions d'euros. Aquests estan distribuïts de la manera com s'indica a la taula<sup>T2</sup>.

## Unitat Real Estate

Les operacions que s'han tancat són cinc i han representat una inversió de més de 52 milions d'euros, tots ells en projectes de centres comercials.

Aquesta tipologia d'operacions, en recaure el risc sobre la bondat del mateix projecte, requereix una *Due Diligence* acurada, que normalment és realitzada per agències externes i en la qual es posa de manifest que els projectes compleixen la legalitat vigent juntament amb els tràmits mediambientals pertinents.

Els projectes de *Real Estate* i Infraestructures tenen sovint uns tràmits més senzills que els d'energies renovables, però per la seva pròpia essència són fruit d'una especial preocupació ambiental.

### Model de gestió del risc de crèdit

(GRI: 3.12, 3.16, HR1, HR2; SS: IB1, RB2, ; SA: F1)

El model que Banc Sabadell té implantat per gestionar el risc de crèdit es fonamenta en dos pilars:

- 1 En l'equip bàsic de gestió (EBG), format pel gestor o responsable del compte del client, que aporta el coneixement derivat del contacte directe amb el client, i per l'analista de risc, que aporta la part més sistemàtica de l'anàlisi de risc.

#### T1 Projectes de la unitat d'Energies

Tipus de projecte	Percentatge 2005
Parcs eòlics	69%
Solar tèrmica	3%
Solar fotovoltaica	6%
Biocarburants	3%
Biomassa	9%
Resta	11%

#### T2 Projectes de la unitat d'Infraestructures

Tipus de projecte	Percentatge 2005
Carreteres/Autopistes	40%
Edificis públics	26%
Aigua/Depuradores	20%
Resta	14%

2 Per a l'anàlisi d'empreses, s'utilitza l'informe dels cinc aspectes de negoci i risc, que és la base conceptual sobre la qual es basa tot l'estudi.

Per a clients particulars, s'analitza la capacitat de retorn del capital sol·licitat, mitjançant diversos sistemes d'*scoring*.

És sobre la base de l'informe d'aquests cinc aspectes que l'equip bàsic de gestió fa l'estudi especialitzat sobre les operacions de risc que es sol·liciten. Entre altres conceptes, seixen per valorar:

- En el primer aspecte correspon a allò que anomenem de manera global com a coneixement del client. S'hi analitzen els objectius o la finalitat de l'empresa, les característiques dels seus membres, el seu estil de direcció, l'organització de la seva estructura, les possibles divergències entre els seus socis, la conflictivitat laboral i també qualsevol altre aspecte que es consideri prou significatiu o determinant per al futur de l'empresa o el negoci.
- En el segon aspecte, es valora bàsicament el producte que es fabrica o comercialitza, en punts com ara: el seu grau de maduresa, la complexitat i el component tecnològic i d'investigació i desenvolupament (I+D) del procés productiu, el seu impacte en el medi ambient, el sector i subsector al qual pertany, als seus clients i els seus proveïdors.
- Els altres tres aspectes valoren la part més estrictament numèrica, com són els estats econòmics i financers, l'operativa del client, les garanties, etc.

Com es pot observar, dins de l'anàlisi de les operacions es valoren positivament tant els aspectes que tenen a veure amb els drets humans (el primer valora les persones) com els mediambientals (el segon valora el producte), que també es recullen en el *rating* que s'assigna a cada empresa i que està fet sobre la base dels cinc aspectes comentats.

### Pla de qualitat

(GRI: PR2, PR8)

Banc Sabadell és una entitat tradicionalment orientada a la qualitat, definint aquest element com una de les bases estratègiques sobre les quals es fonamenta la visió de l'empresa a mitjà i llarg termini i la planificació estratègica que concreta les polítiques i activitats necessàries per aconseguir els objectius proposats.

Per aquest motiu, l'any 2002 es va definir un Pla de qualitat a quatre anys orientat a la normalització i estructuració dels processos, així com a la sistematització del seu seguiment. Com a colofó s'ha obtingut el certificat d'acord amb la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 de Sistemes de Gestió de la Qualitat per a les activitats de Banc Sabadell a Espanya.

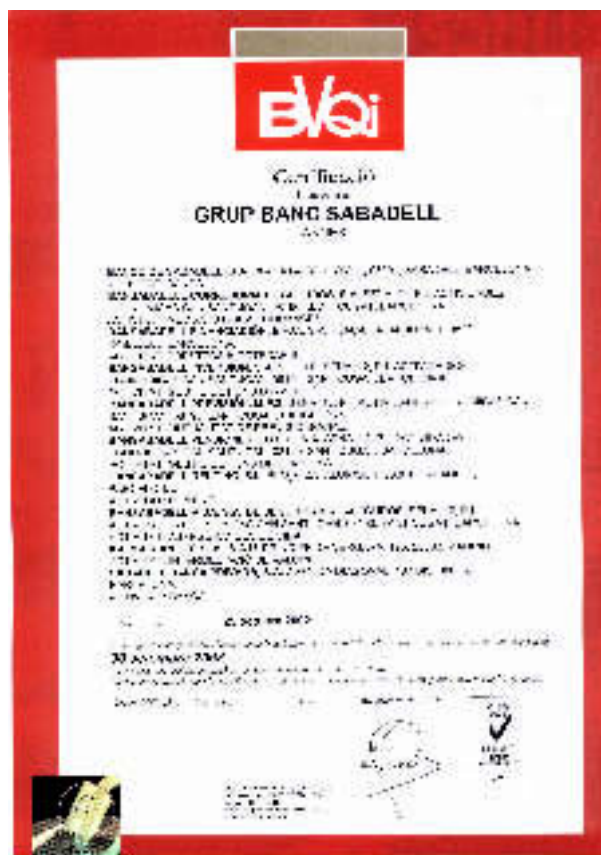
Aquesta orientació a la qualitat, és a dir, al client, ha estat un principi fonamental en l'organització, plasmat en el nostre eslògan «Bon Servei» durant molts anys. La transparència en



la relació amb els clients ha estat i és un valor bàsic. Per aconseguir-ho, des dels primers anys de la dècada dels noranta, disposem dels contractes en català i castellà, als quals posteriorment s'han afegit, per als productes més habituals, les traduccions a anglès, francès i alemany.

Així mateix, els extractes informatius bancaris, que periòdicament reben els nostres clients, es faciliten en castellà, català, gallec, anglès, francès, alemany i italià.

Durant aquest any 2005, s'ha desenvolupat un dels programes del pla director ViC 07, amb l'objectiu de «generar valor addicional mitjançant l'òptima relació i satisfacció dels clients, empleats i altres grups d'interès». El programa, anomenat Qualis-7, de millora integral de la qualitat i la prestació de servei, està enfocat a la maximització de la satisfacció de clients i implica el desenvolupament d'activitats com la identificació dels factors clau de percepció, l'establiment d'objectius, la definició de plans i el seguiment d'aquests.





De manera sistemàtica es fan investigacions amb l'objectiu de mesurar la percepció dels clients sobre Banc Sabadell.

Un cop tancats els diferents estudis de qualitat fets durant el 2005, es presenten els principals resultats obtinguts.

En tots els estudis interns, la valoració es fa amb puntuacions en una escala d'1 a 7 (en què l'1 correspon a molt insatisfactori i el 7, a una valoració de molt satisfactori).

### Resultats del *Mystery Shopper*

Mitjançant aquesta metodologia s'analitzen de manera objectiva els nivells de qualitat del conjunt d'elements que componen l'atenció a les oficines de Banca Comercial, a partir de la realització de pseudocompres presencials a les mateixes oficines per part d'un expert que simula ser un client.

Els resultats més rellevants d'aquest estudi del 2005 són els següents:

- L'índex global per al conjunt d'oficines de Banc Sabadell es situa en el 5,95, xifra que comporta un increment del 0,51% respecte a l'any 2004.
- Les 169 oficines que havien estat de la xarxa de Banco Atlántico obtenen un índex global del 5,84.
- Les 820 oficines restants han obtingut un índex global del 5,97. Aquestes oficines han crescut un 0,84% respecte al 2004.
- L'àrea de tracte personal és la que incrementa més la seva puntuació respecte a l'any anterior, bàsicament per la millora de l'acollida a l'oficina, el primer contacte, l'amabilitat de qui atén i la privadesa.
- L'àrea de professionalitat presenta una lleu progressió en lliurament d'informació, indagació per classificar el client i millora de la capacitat comercial.

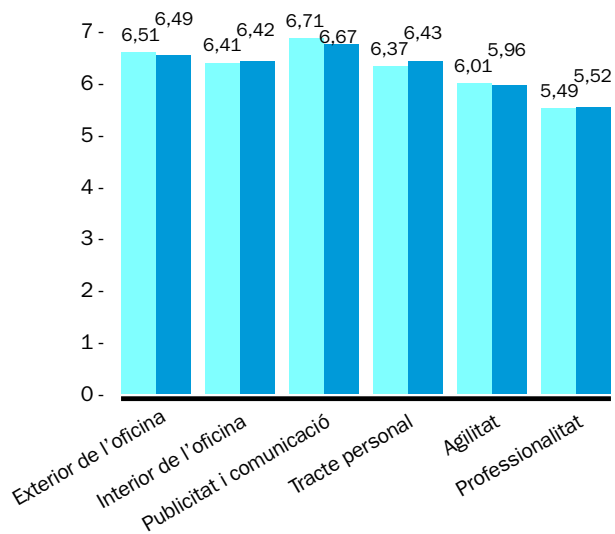
### Resultats de les auditories telefòniques

Les auditories telefòniques consisteixen en la realització de pseudocompres/simulacions per telèfon a partir d'un argumentari predeterminat, en el qual els auditors fan una valoració subjectiva i una valoració objectiva segons l'existència o conformitat amb els atributs inclosos en una llista de revisió. Els resultats més rellevants d'aquest estudi per a l'any 2005 són:

- S'ha superat novament l'objectiu d'obtenir una puntuació global de 6, en una escala de valoració de l'1 al 7, en totes les marques de Banca Comercial, Banca d'Empreses i en centres corporatius.
- Els resultats corroboren, per tant, la tendència positiva que s'està produint els últims anys, llevat de Solbank amb un lleu descens de puntuació respecte a l'any

**G1 Resultat global per àrees**

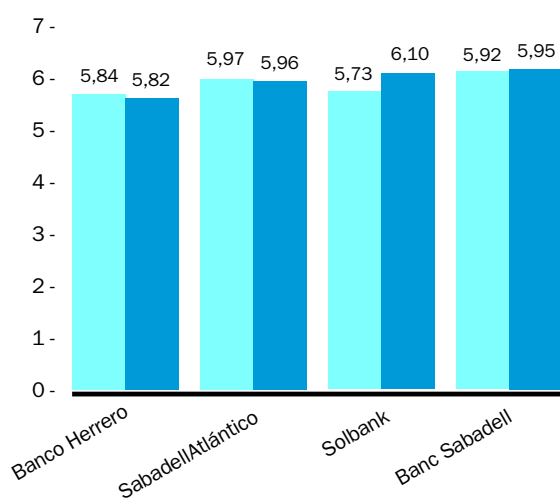
● 2004  
● 2005

**T1 Resultats globals per àrees  
(escala de valoració d'1 a 7)**

	2004	2005
Exterior de l'oficina	6,51	6,49
Interior de l'oficina	6,41	6,42
Publicitat i comunicació interna	6,71	6,67
Tracte personal	6,37	6,43
Agilitat	6,01	5,96
Professionalitat	5,49	5,52

**G2 Resultat global per marques**

● 2004  
● 2005

**T2 Resultats globals per marques  
(escala de valoració d'1 a 7)**

	2004	2005
Banco Herrero	5,84	5,82
SabadellAtlántico	5,97	5,96
Solbank	5,73	6,10
Banc Sabadell	5,92	5,95

anterior, i Banca d'Empreses, que manté la valoració obtinguda l'any 2004. En centres corporatius és on s'ha constatat una millor evolució de les valoracions<sup>T2</sup>.

## Resultats de les enquestes telefòniques

La finalitat de l'estudi és conèixer el nivell de satisfacció del client amb el servei que el Banc li presta.

Per això s'utilitzen qüestionaris estructurats en grans capítols que ens proporcionen informació sobre aquells paràmetres que incideixen en la satisfacció del client. Aquest any 2005 s'han utilitzat cinc models diferents de qüestionari: per a *Retail*, Banca Personal, Pime gestió integral, Pime gestió no integral i Empreses.

En tots els models de qüestionari es plantegen preguntes corresponents a la satisfacció general, però així com el qüestionari de *Retail* es centra en aspectes relacionats amb l'oficina, el d'Empreses, Pime i Personal conté, a més a més, un capítol específic relacionat amb els aspectes de gestió.

En el quadre <sup>T1</sup>, que consta més endavant, es reflecteixen els resultats agregats al màxim nivell. La disminució en global sobre la satisfacció amb el Banc decreix a causa de la incorporació dels clients procedents de Banco Atlántico, amb nivells de satisfacció generalment inferiors.

La diferència en l'evolució de la satisfacció amb el Banc i amb l'oficina és deguda al fet que aspectes com ara les polítiques de preus i les lògiques molèsties associades a la fusió de Banco Atlántico per als seus clients s'atribueixen a l'entitat i no afecten de la mateixa manera la valoració del nivell de qualitat de servei que ofereix la xarxa d'oficines. Tenint en compte només els clients procedents de Banc

### T1 Satisfacció global (escala d'1 a 7)

	2004	2005
Satisfacció global de Banc Sabadell	5,91	5,85
Satisfacció global de l'oficina	6,08	6,09
Satisfacció global del gestor	6,09	6,04

### T2 Auditoria telefònica (escala d'1 a 7)

	2004	2005
Banco Herrero	6,23	6,30
SabadellAtlántico	6,24	6,25
Solbank	6,42	6,35
Centres corporatius	6,11	6,24
Banca d'Empreses	6,09	6,09
<b>Banc Sabadell</b>	<b>6,23</b>	<b>6,26</b>

Sabadell, la satisfacció global amb l'oficina millora substancialment respecte a l'any anterior; però la valoració dels clients de Banco Atlántico, que veuen modificats els seus hàbits de relació, redueixen aquest increment de puntuació<sup>T2 G1</sup>.

Es presenten tres quadres de satisfacció global, en els quals s'aprecia l'evolució dels resultats de la valoració feta pels clients sobre les diferents marques i segments del grup.

## Estudis independents de qualitat

### Estudi sectorial de qualitat objectiva (EQUOS)

Aquest estudi, portat a terme per l'empresa consultora independent STIGA, avalua mitjançant la tècnica de *Mystery Shopper* (pseudocompres) la qualitat objectiva de les xarxes comercials d'oficines. L'estudi s'ha fet sobre aproximadament 100 entitats financeres espanyoles, amb més de 5.000 oficines visitades i fetes durant l'any 2005.

En virtut de l'estudi (EQUOS), és possible determinar el nivell de qualitat de servei prestat per les oficines de les diferents entitats financeres i detectar alhora, de manera objectiva, mancances en la prestació de servei. Els resultats obtinguts permeten comparar i posicionar la nostra entitat respecte a la resta d'entitats financeres.

Els resultats de l'any 2005 confirmen el lideratge de Banc Sabadell en el rànquing de qualitat objectiva de les xarxes comercials bancàries de les principals entitats financeres.

Els resultats dels diferents aspectes analitzats, comparats amb el sector, es presenten en el quadre<sup>T1</sup>.

### Servei d'Atenció al Client

(GRI: 3.10, HR4, HR9, HR13, PR2, PR7, PR8; SS: CSR5, CSR6, INS3)

## Presentació

El Servei d'Atenció al Client de Banc Sabadell es va crear l'any 1992. Entre les seves funcions hi ha la d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions dels clients i usuaris dels serveis financers del grup, que es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts derivats dels con-

**T1** EQUOS - Qualitat objectiva  
(escala de valoració de 0 a 10)

	Banc Sabadell	Sector
Aspectes físics	8,27	8,03
Rapidesa	8,46	7,94
Tracte	8,60	8,30
Actitud comercial	4,87	3,92
Explicació de productes	7,45	6,88
<b>Valoració global general</b>	<b>7,24</b>	<b>6,63</b>

tractes, de la normativa de transparència i protecció a la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

Des de la seva creació, el servei s'ha dotat de total autonomia per a la presa de decisions, que són vinculants per a tota l'organització segons s'estableix en les normes internes de treball. L'activitat d'aquest servei està regulada en el Reglament per a la defensa dels clients i usuaris financers del grup Banc Sabadell. Es troba ubicat en la línia de control de l'estructura organitzativa de Banc Sabadell i el seu titular reporta directament a l'interventor general, de qui depèn jeràrquicament, i, a través d'ell, a la Comissió Executiva i a la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració.

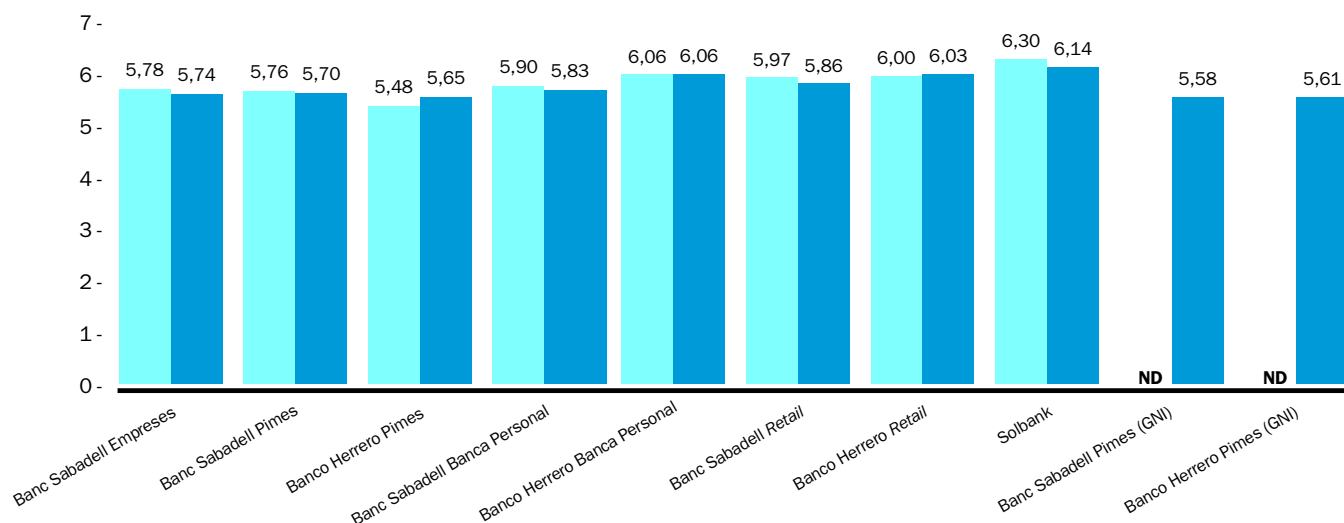
El Servei d'Atenció al Client de Banc Sabadell està certificat des de l'any 2002 sota la Norma ISO 9001:2000 de qualitat, cosa que garanteix una gestió adequada de les capacitats dels processos i dels recursos tant humans com tecnològics. El principal indicador d'aquesta capacitat és el temps mitjà de resposta als assumptes que li són plantejats pels clients que l'any 2005 es va situar en 13,23 dies naturals respecte als 60 dies que preveu, com a termini màxim

**T2 Estudi de satisfacció global de clients per a Banc Sabadell per marques i segments (escala d'1 a 7)**

	2004	2005
Banc Sabadell Empreses	5,78	5,74
Banc Sabadell Pimes	5,76	5,70
Banco Herrero Pimes	5,48	5,65
Banc Sabadell Banca Personal	5,90	5,83
Banco Herrero Banca Personal	6,06	6,06
Banc Sabadell Retail	5,97	5,86
Banco Herrero Retail	6,00	6,03
Solbank	6,30	6,14
Banc Sabadell Pimes (GNI)	No disponible	5,58
Banco Herrero Pimes (GNI)	No disponible	5,61

**G1 Satisfacció del client amb Banc Sabadell per marques i segments**

● 2004  
● 2005



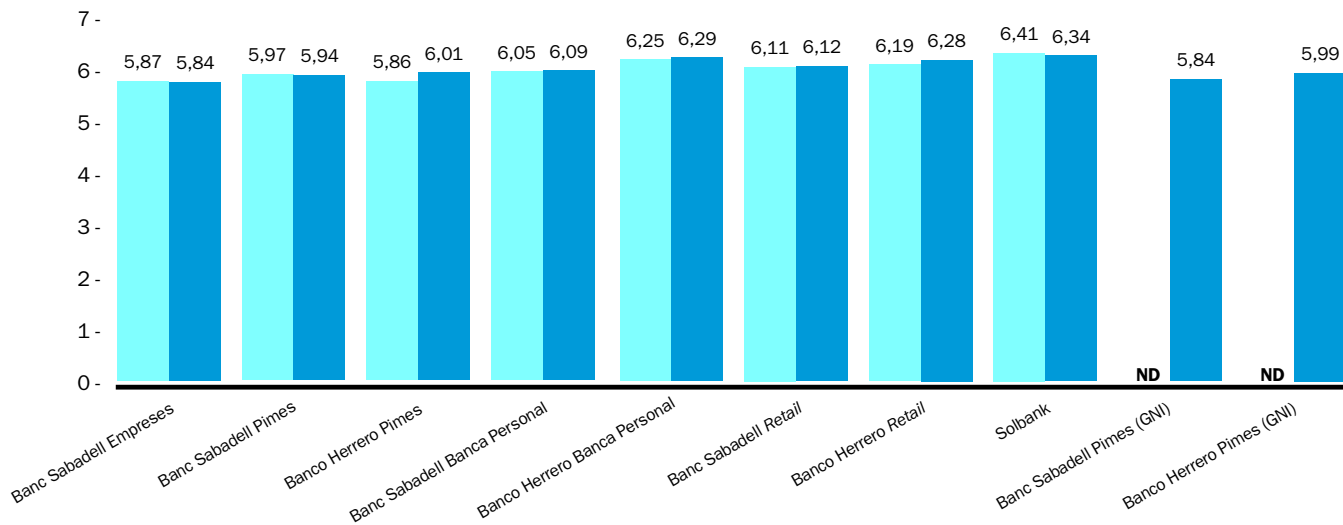


**T1 Estudi de satisfacció de clients  
per marques i segments  
(escala d'1 a 7)**

	2004	2005
Banc Sabadell Empreses	5,87	5,84
Banc Sabadell Pimes	5,97	5,94
Banco Herrero Pimes	5,86	6,01
Banc Sabadell Banca Personal	6,05	6,09
Banco Herrero Banca Personal	6,25	6,29
Banc Sabadell Retail	6,11	6,12
Banco Herrero Retail	6,19	6,28
Solbank	6,41	6,34
Banc Sabadell Pimes (GNI)	No disponible	5,84
Banco Herrero Pimes (GNI)	No disponible	5,99

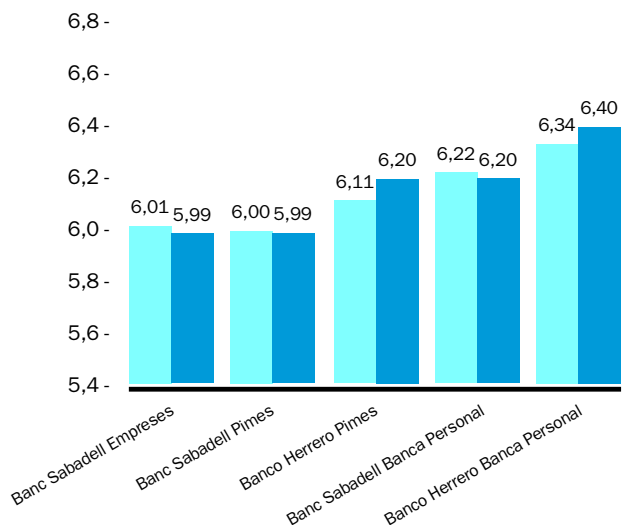
**G1 Satisfacció del client amb l'oficina  
per marques i segments**

2004  
2005



**G2 Satisfacció del client amb el gestor  
per marques i segments**

2004  
2005



de resposta, l'esmentat Reglament per a la Defensa dels Clients i els Usuaris del grup Banc Sabadell.

Cal destacar, també, que en la darrera memòria publicada pel Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya corresponent a l'exercici del 2004, amb 87 reclamacions presentades i 49 acceptades a tràmit, Banc Sabadell surt a la posició número 23 al rànquing en funció del nombre de reclamacions resoltes a favor dels clients, posició que contrasta positivament amb la nostra condició de quart grup bancari del país. Els informes emesos pel Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya favorables als clients de Banc Sabadell tan sols han estat 7 i, a més a més, l'entitat consta com una de les 5 úniques entitats que ha rectificat en tots els casos.

Així mateix, Banc Sabadell és l'entitat bancària amb millor ràtio (nombre de reclamacions sobre milions d'euros de volum de negoci) de reclamacions tramitades al Banc d'Espanya: el 2,9 respecte al 7,8 del conjunt de bancs.

### Assumptes tramitats

Durant l'any 2005, el Servei d'Atenció al Client ha rebut 1.481 queixes i reclamacions i n'ha gestionat 1.524 (44% queixes i 56% reclamacions); la diferència es correspon amb queixes i reclamacions rebudes a final del 2004 i tramitades durant el 2005. Tots aquests assumptes han estat admesos a tràmit d'acord amb el que es disposa a l'Ordre del Ministeri d'Economia 734/2004, de l'11 de març. Aquestes xifres inclouen tant els assumptes adreçats a aquest servei directament per clients i usuaris com els adreçats pels diferents òrgans de supervisió (Banc d'Espanya, CNMV i Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions), així com pel defensor del Client i altres organismes d'arbitratge (OMICs, Associacions de consumidors i usuaris, etc.).

Adicionalment a la seva activitat principal, el Servei d'Atenció al Client també presta un servei d'assistència i informació als nostres clients que no són queixes o reclamacions d'acord amb l'esmentada Ordre del Ministeri d'Economia i el Reglament per a la Defensa dels Clients i els Usuaris Financers del grup Banc Sabadell. En aquest capítol, el servei ha gestionat 1.251 assumptes durant l'any 2005. Del total de queixes i reclamacions gestionades pel Servei

#### **T2** Estudi de satisfacció de clients amb el gestor per marques i segments (escala d'1 a 7)

	2004	2005
Banc Sabadell Empreses	6,01	5,99
Banc Sabadell Pimes	6,00	5,99
Banco Herrero Pimes	6,11	6,20
Banc Sabadell Banca Personal	6,22	6,20
Banco Herrero Banca Personal	6,34	6,40

d'Atenció al Client, un 26% es van dictaminar amb resolució favorable per al client o usuari, un 5% es van resoldre per mitjà d'un acord amb el client o usuari i en un 9% es va emetre una resolució parcialment a favor del client o usuari. En la resta de casos (60%), el servei va considerar que el Banc havia actuat d'acord amb la legislació que regula la seva activitat i no s'havia apartat de les bones pràctiques bancàries.

El conjunt d'assumptes rebuts el 2005 (queixes, reclamacions i serveis d'assistència i informació) ha estat de 2.697 respecte als 2.920 del 2004, cosa que comporta una disminució del 7,64%, que s'ha de valorar molt positivament tenint en compte el creixement orgànic de l'entitat i el procés d'integració de Banco Atlántico.

### Defensor del Client i del Partícip

(GRI: PR8; SS: INS3)

El grup té la figura del Defensor del Client i del Partícip, funció que porta a terme Esteve Maria Faus i Mompert.

El Defensor del Client i del Partícip és competent per resoldre les reclamacions que li plantegin els clients i usuaris del grup Banc Sabadell, tant en primera com en segona instància, i per resoldre els assumptes que li són traslladats des del Servei d'Atenció al Client (d'acord amb el Reglament per a la defensa dels clients i usuaris de Banc Sabadell), quan aquest estima no resoldre a favor del reclamant i la quantia de l'assumpte plantejat supera els 1.500 euros.

El Defensor ha rebut 195 reclamacions directament i 17 que han estat traslladades pel Servei d'Atenció al Client en compliment del que es disposa en el seu reglament. De les 195 reclamacions rebudes pel Defensor, 5 no s'han admès a tràmit pel fet que estaven fora de les atribucions del Defensor o eren assumptes no reglamentaris, 2 van ser retirades pels clients i 3 van ser tancades davant la manca d'informació o documentació sol·licitada als reclamants.

De les 195 reclamacions rebudes, el Defensor n'ha tramitat i resolt 189: n'ha resolt un 51,3% a favor del grup i un 15,3% en contra. De la resta d'assumptes, el Banc ha cedit en un 21,7% dels casos i en un 11,7% dels casos es va dictar una resolució parcialment favorable al reclamant.

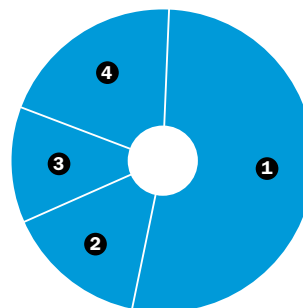
### Banc d'Espanya, CNMV i Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions

(GRI: PR8; SS: INS3)

D'acord amb la normativa legal vigent, els clients i usuaris poden presentar les seves queixes i reclamacions al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, a la CNMV i a la Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions. És requisit indispensable que les queixes i reclamacions s'hagin dirigit prèviament a l'entitat per tal de resoldre el conflicte. A través d'aquests òrgans de supervisió es van tramitar un total de 76 assumptes, 60 dels quals corresponen al Banc

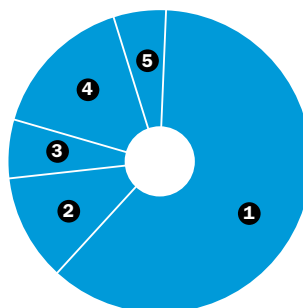
#### G1 Resolució de les reclamacions rebudes

- 1 A favor del grup BS 51,3 %
- 2 A favor del reclamant 15,3 %
- 3 Parcialment a favor del reclamant 11,7 %
- 4 Aplanament 21,7 %



#### G2 Resolució d'assumptes tramitats pels òrgans de supervisió

- 1 A favor del grup BS 63,0 %
- 2 A favor del reclamant 11,0 %
- 3 Parcialment a favor del reclamant 5,0 %
- 4 Aplanament 16,0 %
- 5 Inhibició 5,0 %



d'Espanya, 9 a la CNMV i 7 a la Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions.

Dels 76 assumptes tramitats, els diferents òrgans de supervisió han dictaminat en un 63% d'aquests assumptes a favor del grup i en un 11% en contra. De la resta d'assumpes, el Banc va cedir en un 16% dels casos, en un 5% hi va haver inhibició de l'òrgan competent i en un 5% dels casos es va dictaminar parcialment en contra de Banc Sabadell.

### La tecnologia i els clients: I+D+I

Al llarg de l'exercici del 2005, l'àrea tecnològica del grup Banc Sabadell ha treballat en l'establiment de les bases per donar cobertura a les directrius establertes en el pla director ViC 07.

L'esforç s'ha centrat en la consolidació del negoci i en la reestructuració conseqüent de la xarxa de sucursals domèstiques i internacionals i en les activitats per dinamitzar l'activitat comercial.

### Desenvolupament de productes

(GRI: 2.14)

Al llarg de l'exercici s'han desenvolupat múltiples productes i serveis que han fet possible l'ampliació del catàleg que els recull, a més de l'increment de prestacions d'altres de ja existents, parlant sempre des del punt de vista tecnològic.

En banca minorista cal destacar:

- La creació de nombrosos dipòsits.
- El llançament de productes diferencials tant en l'àmbit domèstic com específic per a clients no residents.
- Altres productes que agrupen funcionalitats avançades en l'àmbit de contractació en mercats financers.
- El nou servei de carteres de fons d'inversió, que permet la contractació, adequada al perfil inversor de cada client, mitjançant una cartera que es modifica dinàmicament segons l'evolució dels mercats.
- Un nou producte assegurador que ofereix una cobertura integral.
- Noves modalitats per a la Hipoteca Multiopció.
- Un sistema per a l'emissió i recepció de remeses d'efectiu per a immigrants.

En l'àmbit d'Empreses s'ha llançat al mercat:

- BS Confirming, que configura una de les ofertes més competitives de gestió de pagaments del mercat.
- BS Comerços, que agrega els productes i les funcionalitats especialment ideades per a comerços.
- Adaptació del programa de BS Punts per a targetes d'empresa.

## Canals

Durant aquest exercici, Banc Sabadell s'ha centrat en les tecnologies més innovadores, cosa que ha permès:

- La possibilitat de sol·licitar un crèdit mitjançant un SMS.
- Disposar d'un servei de comunicació a través del mòbil, que permet la recepció de notificacions a dispositius mòbils d'avisos sobre comptes, targetes o valors.

D'aquesta manera, Banc Sabadell incentiva aquest canal de comunicació amb els seus clients, ja iniciat amb els avisos de les cotitzacions de valors, i es suma a l'evolució tecnològica de la telefonia mòbil.

Els portals d'Internet del grup han continuat incorporant noves funcionalitats, fet que ha permès mantenir-los en posicions avantatjoses en els rànquings elaborats per entitats independents. La consolidació del canal Internet s'ha posat de manifest amb l'augment de l'ús dels diferents webs.

## Seguretat

(GRI: PR1, PR3)

S'ha mantingut un alt nivell quant a fiabilitat i seguretat, ja que s'ha disposat de les eines més avançades del mercat per a la seguretat dels serveis en línia, com ho demostra el fet que cap client de l'entitat ha estat víctima de perjudici econòmic com a conseqüència d'aquestes activitats.

A més de tot el que es relaciona amb el compliment de la LOPD, Banc Sabadell ha estat una de les primeres entitats que ha previst com a marc de referència l'estàndard de seguretat de la informació ISO 17999.

El 2005 es va signar un acord de col·laboració amb la companyia S21sec, en col·laboració amb Verisign, per tal de maximitzar les mesures de protecció davant dels atacs de *pharming* i *phishing*.

En aquest exercici s'ha implantat el servei de vigilància digital, antifrau 24x7: prevenció, detecció i resposta.

## Compliment normatiu

Tots els processos informàtics han estat puntualment adaptats per complir amb les exigències de Basilea II i per assegurar que la comptabilitat del grup s'adeqüi a les NIC (normes internacionals de comptabilitat).

## Suport a l'activitat comercial

(GRI: PR2)

La distribució de la informació de gestió de l'entitat ha patit una transformació important. S'han potenciat els serveis que garanteixen més dinamisme comercial de la xarxa de

vendes amb el suport de noves aplicacions informàtiques, com la Carpeta comercial, dins del Centre d'Informació, amb la finalitat de facilitar la tasca d'informació i assessorament al client.

### Gestió proactiva de clients

En aquest període s'ha posat en marxa la gestió proactiva de clients sense gestió integral. Aquest projecte preveu la realització de campanyes centralitzades de contactes amb el segment de clients menys atesos per la xarxa comercial o punts de venda. Aquest model s'allunya del que es coneix com a emissió de campanyes de telemàrqueting per convertir-se en gestió de clients a distància.

## Empleats

### Presentació

(GRI: 2.9, 3.11, 3.12, 3.19, HR6, HR7; SS: INT1)

La responsabilitat social d'una empresa es manifesta de manera més pròxima en les relacions que manté amb el col·lectiu d'empleats i empleades.

El grup Banc Sabadell ofereix a aquest col·lectiu àmplies oportunitats per al seu desenvolupament professional, ja que promou un entorn de treball que faciliti la conciliació de la vida laboral i familiar.

Pretenem atreure, motivar i retenir un equip de persones competent i professional, oferint-los, a través de la gestió de recursos humans, una compensació global adequada, basada en un just equilibri entre la retribució, la transparència i informació sobre el model de gestió i el foment de l'estabilitat.

El compromís d'aquesta política es reflecteix en el Codi de conducta, que té un alt nivell d'exigència de comportament ètic per al compliment d'aquests objectius i que supera els requisits establerts en l'àmbit de normativa nacional i internacional (OIT) en els diferents centres de treball situats a Espanya i a l'exterior.

Banc Sabadell promou un estil de direcció coherent amb els seus propis valors, impulsant un comportament participatiu dels equips, canalitzant les expectatives professionals de manera honesta i responsable. S'ha editat un llibre de protocol per a totes les persones que tenen empleats a càrrec seu titulat *Als nostres directius*, en el qual es desglossen la missió, la visió i els valors del Banc i es materialitza la manera de transmetre'ls a la plantilla. Aquest model con-



tribueix notòriament a l'avanç en la gestió de persones i equips de manera coherent amb els objectius estratègics del grup.

Les persones de Banc Sabadell

Perfil de les persones

(GRI: LA1, LA2; SS: INT2, INT7)

T1 Distribució de persones a la xarxa internacional		
Xarxa exterior	2004	2005
Londres	20	18
París	12	13
Miami	80	62
Mèxic	9	7
Milà	4	2
Caracas	5	3
Pequín	3	3
Xangai	0	2
Teheran	3	4
L'Havana	3	2
Sao Paulo	2	2
Beirut	1	1
Nova Delhi	1	1
Alger	0	1
Quito	2	1
Suport de la xarxa	2	1
Subtotal	147	123
Atlántico Holding Financial Ltd.	2004	2005
Panamà	143	129
Bahames	26	18
Subtotal	169	147
TOTAL	316	270

T2 Perfil de les persones		
	2004	2005
Nombre d'empleats i empleades	9.628	9.443
Percentatge de dones a la plantilla	39%	41%
Percentatge d'homes a la plantilla	61%	59%
Edat mitjana de la plantilla	41 anys	41 anys
Antiguitat mitjana de la plantilla	17 anys	17 anys
Percentatge de la plantilla amb estudis superiors	48	46,3
Percentatge de dones amb funció de tècnic sobre total de tècnics	29	31

## Igualtat i diversitat

(GRI: HR1, HR4, HR6, HR5, HR7, HR9, HR10)

Un compromís destacat de Banc Sabadell és la no-discriminació de cap tipus, fomentant polítiques d'igualtat d'oportunitats i un respecte absolut per la diversitat.

Les normes fonamentals que protegeixen els drets humans sobre els quals incideix l'àmbit laboral (dret de negociació col·lectiva, llibertat d'associació, prohibició del treball infantil, no-discriminació i protecció i respecte per a minories ètniques o culturals) són complertes i respectades per part de totes les societats del grup i en tots els àmbits nacionals en els quals som presents.

En aquest sentit, no existeix cap tipus de reclamació o incidència contra cap empresa del grup per incompliment dels drets esmentats anteriorment.

Des de la Direcció de Recursos Humans s'atenen les queixes i reclamacions dels empleats, amb l'esperit de servei, confidencialitat i curós tractament que requereixen aquestes circumstàncies.

T3 Nombre d'empleats a Espanya per comunitats autònomes		
Comunitat autònoma	2004	2005
Andalusia	641	672
Aragó	118	115
Astúries	836	848
Illes Balears	200	195
Illes Canàries	150	158
Cantàbria	35	31
Castella-La Manxa	44	45
Castella i Lleó	60	248
Catalunya	4.940	4.828
Extremadura	19	20
Galícia	152	150
La Rioja	43	30
Madrid	1.209	1.147
Múrcia	54	60
Navarra	41	42
País Basc	131	132
València	677	673
<b>Total</b>	<b>9.350</b>	<b>9.394</b>

## Igualtat d'oportunitats

(GRI: LA10, SS: INT1, INT7)

Banc Sabadell garanteix, des de fa anys, l'equitat aplicant polítiques d'igualtat d'oportunitats. El 41% de la plantilla són dones i en el tram d'edat menor de 40 anys aquest percentatge s'incrementa fins al 58%.

El grup s'ha adherit al programa ÒPTIMA, patrocinat per la Comissió Europea i impulsat a Espanya per l'Institut de la Dona del Ministeri de Treball i Afers Socials, que busca desencadenar un procés social favorable a la igualtat d'oportunitats de la dona a la feina.

El percentatge de dones amb funció de tècnic es situa en el 31% sobre el total de personal amb aquest nivell de categories; l'any 2004 era del 29%

## Comunicació interna

(GRI: 3.12)

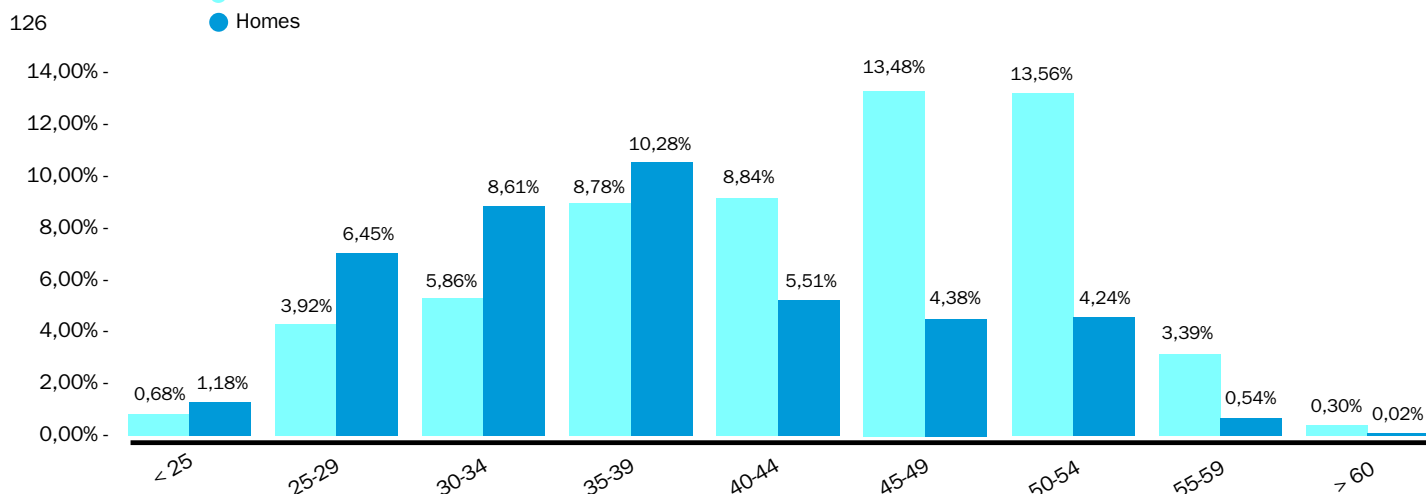
Durant l'any 2005 hem continuat avançant en la política de comunicació activa i bilateral amb la plantilla, ja que implica un element motivador important en la gestió d'equips humans, imprescindible per al compromís d'empleats i empleades amb el grup.

En aquesta comunicació multicanal, :- ) People, el portal de l'empleat, és una peça fonamental que facilita l'accés a notícies, les seves dades professionals, la seva fitxa salarial, les vacances, la formació, les oportunitats per vacants internes, els beneficis socials, la prevenció de riscos laborals, etc.

De la mateixa manera, des de la intranet de Banc Sabadell, el personal té accés a notícies, publicacions, operativa de treball, normativa interna, directori corporatiu, etc.

**G1 Distribució de la plantilla per trams d'edat i sexe**

● Dones  
● Homes



## Selecció de persones

(GRI: 2.8, LA2, LA10, SS: INT1, INT2)

La incorporació de personal és una forta via d'enllaç entre Banc Sabadell i l'entorn social i es fa a través d'un procés que garanteix la transparència i la igualtat d'oportunitats.

Banc Sabadell, amb la seva àmplia presència geogràfica, la potent implantació en zones turístiques i la diversitat dels seus negocis, permet la incorporació de professionals en diferents àrees de negoci i en diferents nivells de responsabilitat.

Els procediments de selecció estan regulats normativament amb l'objectiu d'intentar disposar dels millors professionals, implicats amb els valors de grup, i mantenir els compromisos d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació, respecte a la diversitat cultural i estabilitat laboral.

Amb la finalitat de mantenir un compromís d'innovació i captar de manera àgil els millors professionals, s'han dissenyat portals d'ocupació, accessibles des dels diferents webs del Grup, que permeten la gestió en línia dels currículums.<sup>T1</sup>

El compromís amb el desenvolupament professional dels empleats fomenta un potent mercat de treball intern que intenta gestionar les oportunitats afavorint-los amb caràcter preferent.

## Formació i desenvolupament

(GRI: LA9, LA16, LA17, HR8; SS: INT1)

La formació i el desenvolupament de les capacitats personals i professionals d'empleats i empleades es potencien, assegurant polítiques d'equitat i coherència del procés de valoració, amb l'objectiu de reconèixer l'aportació de cada persona a la consecució dels èxits de la companyia.

Es continua potenciant i millorant el programa AVANZA, de desenvolupament integral de persones, encaminat a aconseguir un avantatge competitiu basat en la millora de les competències de la plantilla i del seu nivell de motivació, fet que permet tenir un coneixement més detallat dels empleats, i ajudar-los a gestionar les seves pròpies expectatives. S'utilitzen diferents vies per identificar el seu potencial:

### T1 Selecció de persones

	2004	2005
Persones que han cobert vacants en el grup	458	793
Curriculumus gestionats	No disponible	16.100
Plantilla amb contracte fix (LA1)	98,2%	96%



- FOCO: eina que permet obtenir una visió global de les unitats d'una mateixa àrea geogràfica i un coneixement detallat de la plantilla i que permet planificar les necessitats de futur a curt i mitjà termini.

- GDP: sistema d'avaluació de la gestió del potencial que permet avaluar els resultats i la manera d'aconseguir-los. És una eina que ajuda a elaborar plans de millora de competències i desenvolupar-los a la mida de les necessitats del grup.

Vinculades al programa AVANZA s'inclouen actuacions orientades a la identificació i el desenvolupament del talent amb l'objectiu d'avançar cap a la millora continuada.

- START: programa integral de desenvolupament de competències, capacitats i coneixements necessaris per tal de desenvolupar la funció de gestió a la xarxa comercial del grup.

- ACT: programa integral de desenvolupament de competències, capacitats i coneixements necessaris per tal de desenvolupar la funció directiva a la xarxa comercial del Banc.

- LIDD: programa destinat de manera exclusiva a aquells directius amb un alt potencial que mostrin habilitats per a la gestió d'equips i puguin optar a llocs de més responsabilitat.

Pretenem facilitar la formació contínua dels empleats, oferint-los programes interns i externs de la màxima qualitat que enriqueixin el seu bagatge professional i que facilitin els camins de promoció.

Les necessitats de formació sorgeixen dels objectius plantejats pel grup, de la comparació de les competències requerides en els llocs de treball amb les de la persona que l'ocupa i de la valoració del potencial. Amb tot això s'elabora un pla anual de formació.

Es continua desenvolupant el model de gestió del coneixement com a sistema d'aprenentatge, optimitzant l'aprofitament del coneixement de les persones que formen l'organització, transmetent-lo a la resta dels seus membres perquè els apliquin en la feina diària. Sota aquest sistema s'han desenvolupat programes com:

- EXCELENT: programa d'entrenament comercial.
- BS Genial: programa de millora en la qualitat de l'atenció telefònica.
- ACTIVA: programa de millora en l'organització i el control operatiu de les oficines.

És destacable l'obtenció del premi a la millor oferta d'aprenentatge virtual per part del portal BS Campus (plataforma tecnològica de formació).

Així mateix, algunes escoles de negoci han incorporat en els seus programes casos sobre la gestió del coneixement a Banc Sabadell.<sup>T1</sup>

El nombre total d'hores de formació l'any 2005 és inferior a l'any anterior, ja que el 2004 es va portar a terme la fusió amb Banco Atlántico. Aquest procés va requerir un augment signifi-

catiu de les hores de formació perquè les persones poguessin adaptar-se al nou entorn i la diferent operativa de treball.

### Convenis de formació amb universitats

En la línia d'anys anteriors s'han continuat fomentant els convenis amb les diferents universitats, tant per fer programes de contingut formatiu als directius com per establir convenis marc que acostin cada vegada més els estudiants a l'entorn del grup. La llista completa de convenis inclou:

#### Universitat Autònoma de Barcelona

- Programa d'iniciació professional en l'empresa per a titulats universitaris (CITIUS)
- Facultat de Ciències
- Màster en Matemàtiques per als Instruments Financers
- Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales
- IDEA. Departament d'Economia i d'Història Econòmica
- Facultat de Dret. Relacions Laborals
- Facultat de Psicologia
- Programes de Cooperació Educativa Universitat Empresa (PUE)
- Escola Universitària d'Informàtica de Sabadell
- Escola d'Estudis Empresariales de Sabadell

#### Universitat de Barcelona

- Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales
- Màster en Mercats Financers
- Fundació Bosch i Gimpera
- Cercle d'Economia
- EUS. Programa Empresa Universitat Societat

T1

#### Hores de formació per àrees

	Nombre d'hores 2005
Formació directiva	54.539
Formació de producte	124.900
Gestió del coneixement	6.570
Formació en centres corporatius	4.847
Formació en idiomes	31.288
Formació universitària	20.244
Formació individual	24.640

T2

#### Dades de formació

	2004	2005
Inversió en formació (milions d'euros)	3,3	3,2
Cursos de formació	66.221	42.900
Hores totals de formació	438.662	290.887
Hores presencials de formació	378.662	144.407
Hores de formació per empleat	53	31
Nombre d'empleats que han fet cursos de formació	9.446	8.355
Percentatge d'empleats que han fet formació	98%	88%
Nombre total d'empleats que han fet formació ISO-9001	6.361	8.774



**Universitat Politècnica de Catalunya**

- Facultat de Matemàtiques i Estadística
- Postgrau en Tècniques Quantitatives per a Mercats

**Financers**

- Facultat d'Informàtica de Barcelona
- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de

**Telecomunicacions**

- Centre de la Imatge i Tecnologia Multimèdia
- Màster de Riscos Laborals
- Escola d'Arquitectura del Vallès

**Universitat Pompeu Fabra**

- Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales
- IDEC. Màster en Mercats Financers
- IDEC. Màster en Banca i Finances
- Facultat de Dret
- MADE. Màster en Dret de l'Empresa

**Universitat Ramon Llull. ESADE - La Salle**

- Màster en Direcció i Administració d'Empreses
- Enginyeria en Multimèdia
- Llicenciatura ADE

**IESE. Universitat de Navarra**

- Màster en Direcció i Administració d'Empreses

**IEF. Institut d'Estudis Financers**

- Mercats Financers

**EADA. Escola d'Alta Direcció d'Empreses**

- Màster en Direcció i Administració d'Empreses

**AIESEC. Associació Internacional d'Estudiants d'Econòmiques**

- Economia/Màrqueting

**Consell de la Formació Professional de Barcelona**

- Tècnics de Grau Superior

**CEMFI. Centre d'Estudis Monetaris Financers**

- Postgrau d'Economia i Finances

**Política retributiva**

(GRI: 3.5; SS: INT5)

A Banc Sabadell s'apliquen polítiques de compensació buscant un tractament equitatiu, basant-nos en un tracte no discriminatori i en dades objectives, com són el rendiment i el nivell de responsabilitat.

El sistema d'objectius és una eina professional que pretén fomentar l'orientació dels objectius personals cap a la consecució de resultats en l'empresa i al desenvolupament professional dels empleats, buscant la comunicació entre els responsables i els seus col·laboradors.

La fixació i el seguiment dels objectius són la manera de disposar d'una plantilla motivada i mantenir un alt grau de

retenció en els diferents negocis del grup, donant suport al desenvolupament professional i oferint unes condicions retributives atractives a partir d'uns eixos bàsics: retribució fixa, retribució variable i beneficis socials.

El desenvolupament d'una eina global de fixació i avaluació d'objectius a través de :- People, el portal de l'empleat de la nostra intranet corporativa, ha facilitat l'explotació de la informació, permetent la cogestió amb els responsables de cada unitat.

## Relacions laborals

(GRI: LA3, LA4, LA13)

L'11 de maig de 2005 es va signar el XX Conveni Col·lectiu de Banca i va ser aprovat per la DGT el 13 de juliol del 2005. Així mateix, es va aplicar per al període 2005-2006.

En el règim jurídic espanyol es garanteix plenament la llibertat d'associació i el dret a conveni. És més, el dret a conveni és universal i afecta tots els treballadors amb independència de la seva afiliació sindical. A Banc Sabadell es garanteixen plenament aquestes llibertats.

Així mateix, Banc Sabadell impulsa mecanismes de diàleg i participació amb els representants sindicals. D'aquesta manera, la direcció de l'empresa i els representants es reuneixen periòdicament.

## Beneficis socials

(GRI: LA12)

Banc Sabadell ofereix a empleats i empleades l'accés a productes i serveis bancaris en condicions preferents i diversos beneficis socials:

- Aportacions anuals al pla de pensions.
- Assegurances de vida i accident gratuïtes.
- Ajuda escolar per a fills d'empleats.
- Accés a ofertes externes (portal de compres per a empleats).

### T1 Dades de retribució

	2004	2005
Nombre d'empleats amb retribució variable	55,13	4.981
Nombre de persones gestionades pel sistema d'objectius	5.308	5.567
Nombre de promocions	2.736	3.026

### T2 Acomiadaments disciplinaris

	2004	2005
Nombre de persones acomiadades per motius disciplinaris	34	27

## Conciliació de vida familiar i laboral

(SS: INT1)

Banc Sabadell ha signat amb els sindicats un acord sobre conciliació de la vida familiar i laboral que ofereix als seus empleats solucions millors que les establertes legalment, d'acord amb els canvis que es produeixen a la societat.

L'acord busca una millor adaptació entre el desenvolupament integral de les persones que componen l'empresa i els objectius d'aquesta última, ajudant els empleats a aconseguir un equilibri adequat entre les responsabilitats laborals i les familiars a través de l'augment de la flexibilitat organitzativa del treball.

Entre altres mesures, es fa especial èmfasi en la protecció de la maternitat, la cura dels fills i les persones dependents i les pràctiques no discriminatòries en la gestió de recursos humans, tenint en compte tant millores al Conveni Col·lectiu de Banca com mesures de flexibilitat horària.

L'acord preveu també la creació d'una comissió d'igualtat d'oportunitats, que està constituïda per l'empresa i representants dels treballadors, i una declaració en la qual es manifesta el rotund rebuig davant de qualsevol comportament que pogués ser considerat com a assetjament sexual, amb especial atenció a les persones víctimes de la violència de gènere.

## Seguretat i salut

(GRI: LA5, LA6, LA7, LA14, LA15, PR1)

El Servei de Prevenció del grup s'anticipa als possibles riscos mitjançant una política de prevenció activa i impulsant de manera contínua accions de millora en matèria de seguretat i salut laboral.

En allò que fa referència a prevenció de riscos laborals, tota la plantilla ha portat a terme accions formatives obligatòries. A més a més, el portal :) People és una eina excel·lent per oferir informació i donar a conèixer qüestions de seguretat, salut i prevenció de riscos laborals.

En el disseny de tots els llocs de treball s'apliquen criteris ergonòmics, amb especial atenció a aquelles situacions més sensibles (embarassos, patologies de la columna o de visió, etc.), que són objecte d'estudis específics.

Quant a vigilància de la salut, es posen a disposició dels empleats revisions mèdiques periòdiques d'acord amb la planificació establerta per protocols de periodicitat.

Així mateix, es continuen actualitzant les avaluacions de risc dels centres de treball, sobre la base de la planificació feta, i de les quals sorgeixen mesures correctores de qualsevol situació de risc detectada i un seguiment posterior sobre la seva implantació.

Cal destacar la important millora obtinguda en l'índex d'absentisme general (percentatge de jornades perdudes), que ha passat d'un valor mitjà de 3,9 l'any 2004 al 3,5 el 2005<sup>T1</sup>.

**Participació dels empleats (SOMI - Propostes de millora)**

Banc Sabadell disposa d'un sistema de participació a través del qual cada empleat pot aportar les seves propostes de millora. Aquest sistema, suportat en una aplicació informàtica situada a la intranet, s'anomena SOMI - Propostes de millora, i està establert sobre les bases d'informació completa i transparent dels suggeriments fets, que són visibles per al conjunt de les persones de l'entitat, com també en la comunicació de les persones la proposta de les quals és aprovada finalment<sup>T2 T3</sup>.

**Satisfacció dels empleats**

(GRI: 3.10; SS: CSR6, INT3)

Al tancament de l'exercici del 2005 es va llançar una nova enquesta de clima per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels empleats en el seu lloc de treball, juntament amb altres aspectes relatius a l'organització i al grau d'interiorització dels valors corporatius.

Els resultats, el tractament estadístic dels quals es fa en el moment de l'elaborar aquest informe, mostren com a preliminaris uns nivells de participació superiors als de l'última enquesta feta el 2003. Concretament, hi han participat 6.871 empleades i empleats de Banc Sabadell, xifra que implica un 74% del total.

**T1 Índex d'absentisme**

	2004	2005	Variació 2005/2004
Índex d'absentisme general (percentatge de jornades perdudes)	3,9	3,5	-10,25%

**T2 Suggeriments de millora**

(GRI: 3.10)

	2004	2005
Suggeriments presentats	1.123	1.443
Suggeriments acceptats	155	116
Ràtio implantats sobre acceptats	13,80%	8,04%

**T3 Participació**

(GRI: 3.10)

	2004	2005
Percentatge d'empleats sobre el total de la plantilla	6,35%	8,14%

### Presentació

(GRI: 2.9, 3.12, 3.16, 3.19, EC13, HR1)

La relació del grup Banc Sabadell amb els seus proveïdors es basa en la col·laboració, la transparència i l'equitat. Les compres s'enfoquen com una tasca especialitzada i professionalitzada que busca obtenir els productes i serveis que el Banc requereix en cada moment amb la millor relació qualitat/preu, establint una relació duradora amb el proveïdor de la qual tant el Banc com el mateix proveïdor es beneficiïn mútuament.

En conseqüència amb el que s'indica en el Codi de conducta, es vol establir amb els proveïdors una cooperació a llarg termini, una comunicació veraç i una voluntat de compliment dels compromisos i d'atenció als problemes i les necessitats de les altres parts.

### Gestió global de compres

(GRI: EC11, EC13; SS: SUP1)

El 2005 s'ha de considerar com l'any d'implantació del nou model de gestió global de compres seleccionat pel grup Banc Sabadell. En el transcurs de l'any s'ha fet un important esforç dirigit a implantar amb èxit una nova metodologia de compres.

S'han posat en marxa diferents mesures organitzatives i tecnològiques destinades a optimitzar els processos de compra de l'entitat, amb un clar enfocament a la millora de l'eficiència, la professionalització de les compres i l'obtenció d'estalvis.

La primera mesura organitzativa aplicada va ser la creació d'una unitat especialitzada en la gestió de compres. Dins d'aquesta unitat s'han constituït quatre línies d'actuació diferenciades segons la tipologia de compres per tractar:

- Serveis d'obra
- Material i serveis logístics
- Tecnologia i seguretat
- Serveis de recursos humans i màrqueting

Cadascuna d'aquestes unitats disposa d'un equip de professionals especialistes en el seu àmbit, l'objectiu del qual és canalitzar les necessitats de compra rebudes aprofitant els avantatges de la seva dimensió, seleccionar els proveïdors adequats i, finalment, emetre una proposta d'adjudicació.

Així mateix, cal destacar la implantació del Comitè de Compres, òrgan col·legiat en el qual l'especialista de compres exposa públicament quin procés han seguit les negociacions i els arguments que el porten a proposar



l'adjudicació a un proveïdor concret. Queda un registre escrit de cada decisió.

El Comitè de Compres vetlla per l'equanimitat en les decisions i el seu caràcter públic és una clara mostra de la transparència que caracteritza les compres fetes a l'entitat.

Com a mesura tecnològica s'ha implantat en el transcurs d'aquest any un nou sistema informàtic que sustenta els processos de compra fets.

Les relacions amb els proveïdors es fan també a través de les noves tecnologies (Internet), amb la utilització d'un portal de compres com a mètode de comunicació.

Aquests sistemes d'informació permeten guanyar eficiència i productivitat i treballar d'una manera millor estructurada sense augmentar la càrrega administrativa, deixant registre de tota la informació per a la seva posterior utilització en noves negociacions del mateix producte o servei.

Com a xifres més significatives obtingudes en aquest any d'implantació, cal destacar les que es mostren al quadre<sup>T1</sup>.

### Relació amb els proveïdors

(GRI: EC4)

Col·laboració, transparència i equitat són les paraules que defineixen la relació de Banc Sabadell amb els seus proveïdors. L'objectiu és establir una relació mútuament beneficiosa, en la qual el proveïdor aprecii que es respecten els compromisos adquirits pel Banc i que es rep puntualment el pagament pels serveis prestats.

Durant l'any 2005, tots els productes i serveis contractats han estat pagats puntualment, i la modalitat de pagament de l'entitat és excepcionalment breu dins dels terminis de pagament habituals de mercat.

### Selecció de proveïdors i mesures de suport a la societat

(GRI: EN33, HR2, HR3)

La selecció de proveïdors és un punt clau del procés de compra, en defensa de la igualtat d'oportunitats entre tots els proveïdors. El sistema garanteix en tot moment la presència d'un nombre suficient de proveïdors per tal de fomentar la participació de noves empreses. Així mateix, tots els proveïdors participants reben un tracte idèntic.

Prèviament a l'entrada d'un nou proveïdor, es tracta amb especial atenció mitjançant el nou model d'avaluació/homologació de proveïdors i es valora no tan sols el grau

135

#### T1 Dades significatives sobre proveïdors

	2004	2005
Nombre de processos de compra portats a terme	No disponible	250
Nombre de productes/serveis adquirits	No disponible	1.500
Nombre de proveïdors incorporats en el portal de compres	No disponible	700



de compliment del servei, sinó també factors com el compliment de les obligacions legals, l'existència de certificats (ISO 9001, ISO 14001), el model EFQM d'excel·lència empresarial, la presència de personal discapacitat a la plantilla, la bondat de les mesures de seguretat aplicades, etc.

El resultat d'aquesta avaluació és un factor decisiu en el moment de l'adjudicació entre els proveïdors intervinents. Són exclosos del procés aquells proveïdors que no arriben als mínims fixats pel Banc, encara que es tracti de proveïdors amb el preu més competitiu.

## Objectius per al 2006

(GRI: 3.12, HR1)

L'any 2006 serà el de consolidació i perfeccionament del nou model de gestió global de compres. Les fites més destacades que cal assolir en el transcurs de l'any són les següents:

- Extensió dels nous procediments de compres a la totalitat d'adquisicions fetes pel grup.
- Ampliació del nou model d'avaluació/homologació de proveïdors a tota la base de proveïdors.
- Formalització d'acords de col·laboració amb empreses que fomentin la integració laboral de persones discapacitades.
- Formalització d'acords de col·laboració amb empreses que minimitzin l'impacte ambiental dels residus generats pel Banc.
- Formalització d'acords de col·laboració amb entitats sense ànim de lucre que es puguin beneficiar dels productes en bon ús no utilitzats pel Banc (per exemple, els resultants de renovacions tecnològiques), derivant aquestes col·laboracions en una acció solidària i que paral·lelament minimitzi l'impacte ambiental que implicaria la destrucció d'aquests materials.

## Relació amb la societat

## Introducció

Banc Sabadell considera que l'exercici de la responsabilitat social, en tant que promou una millor qualitat de vida en el nostre entorn social i en la relació amb la societat, és un instrument per a la pervivència en el mercat i una condició inherent a la nostra condició de membres actius de la societat, tal com s'indica en el Codi de conducta del Banc.

## L'acció social

(GRI: EC10, EC13, S01; SS: SOC1)

Per a Banc Sabadell, l'acció social és l'expressió del seu compromís amb la societat en la qual s'arrela i de la qual obté l'energia i el seu caràcter emprenedor.

De la mateixa manera que el Banc té uns deures especials i particulars, preeminents, amb els seus accionistes i clients, també assumeix compromisos amb diferents grups de la societat que van més lluny del que es pot requerir legalment. L'acció social de Banc Sabadell consisteix a atendre els interessos dels grups socials amb els quals està en contacte i sobre els quals assumeix una responsabilitat ètica.

Tot i que aquesta activitat té una visibilitat pública, cal destacar que no és el seu principal objectiu. Es tracta d'enfortir les capacitats, ajudar a pal·liar els dèficits i contribuir al dinamisme social del conjunt de la societat.

Tenint en compte que els recursos són forçosament limitats, Banc Sabadell centra els seus esforços en els àmbits següents:

- Cultural
- Investigació i formació
- Social i assistencial

Aquesta acció es fa principalment en els entorns geogràfics en els quals l'activitat del Banc és més intensa.

El total de fons destinats a aquestes finalitats per part de Banc Sabadell, juntament amb les dues fundacions del grup, ha estat en aquest exercici de 3.040.000 euros.

Les accions portades a terme segueixen la línia de continuïtat respecte a anys anteriors. Per aquest motiu s'han mantingut els vincles amb diferents entitats i organitzacions humanitàries, com són:

- Creu Roja Catalunya
- Metges sense Fronteres
- Fundació Privada Talita
- Fundació Catalana Síndrome de Down
- Fundació Internacional Josep Carreras
- Fundació Privada Ulls del Món
- Intermón Oxfam
- Mans Unides
- Càritas
- Unicef
- Ajuda en Acció

Amb aquestes organitzacions es col·labora en programes de cooperació i ajuda econòmica. A més a més, amb aquestes i amb totes les altres amb les quals el Banc es relaciona, es fan altres accions del tipus:

(GRI: RB1)

- L'exempció total de comissions per les transferències ordenades per clients a favor d'institucions i organitzacions humanitàries.

- La cessió gratuïta de pàgines de publicitat en les publicacions del Banc dirigides a clients i empleats.

Durant aquest any 2005, i per tal d'enfortir les relacions amb la societat que ens envolta i contribuir a activitats del món empresarial –el principal segment on opera el Banc–, s'ha col·laborat estretament amb la celebració dels esdeveniments següents:

- XXV Premis Prínceps d'Astúries
- Candidatura olímpica Fundació Madrid 2012
- Càtedra d'Empresa-Familiar de l'Institut Internacional San Telmo de Sevilla
- VIII Nit de l'Economia i l'Empresa de Catalunya
- Patrocini del VII Premi al Millor Web d'Astúries

En altres àmbits, s'han produït col·laboracions que cal citar, com el conveni amb el Ministeri de Treball i Afers Socials per a la divulgació del IV Centenari del Quixot o bé l'acord de mecenatge amb l'escola de negocis CEIBS (China-Europe International Business School) de Xangai.

Cal destacar que al llarg de l'any s'han succeït les activitats i exposicions a la galeria exterior d'exposicions del Banc a Sabadell i a la sala d'exposicions Banco Herrero a Oviedo, en col·laboració amb el govern del Principat d'Astúries. Entre aquestes exposicions destaquen «Figures de la França Moderna, d'Ingres a Toulouse-Lautrec» i «Paulino Vicente, el Mozo, una Entrega a la Pintura».

### L'activitat de les fundacions

(SS: SOC1)

Les contribucions de Banc Sabadell a la Fundació Privada Banc Sabadell i la Fundació Banco Herrero han estat d'1.085.000 i 205.000 euros, respectivament. Aquests imports es destinen bàsicament a patrocinar activitats d'investigació i formació, defensa i promoció del patrimoni cultural i diverses manifestacions artístiques en el marc de col·laboració i implicació en el desenvolupament de la societat. Les seves actuacions van adreçades a participar en iniciatives que puguin aportar un valor afegit a les activitats habituals del Banc.

Al llarg del 2005, les principals col·laboracions de les fundacions s'han centrat en:

### Fundació Privada Banc Sabadell

#### Cultura i belles arts

- Associació d'Amics de l'Òpera de Sabadell: subvenció de la temporada i de beques per al IX Curs de professionalització de l'Escola d'Òpera.
- Fundació Gran Teatre del Liceu: membres del consell del mecenatge de la temporada 2005/2006.
- Fundació Orfeó Català-Palau de la Música Catalana: patrocini com a membre d'honor de la X Temporada de Concerts Simfònics.

- Fundació Orquestra Simfònica del Vallès: renovació del patrocini anual a les activitats de la fundació.
- Sala Parés – 47è Premi Pintura Jove: patrocini del premi per a joves pintors que es convoca anualment.
- Fundació Durancamps-Casas: patrocini en les despeses de la Casa – Taller Durancamps.
- Associació Cultural Castell de Peralada: patrocinador XIX edició del Festival de Música.
- Art Barcelona – Associació de Galeries: participació en la tercera edició de la fira internacional de videoart LOOP
- Associació d'Amics del Museu Nacional d'Art de Catalunya: patrocini de diverses activitats de la institució.
- Fundació Abadia de Montserrat, 2025: membre col·laborador i participació en el catàleg «Joaquim Chancho, un clàssic contemporani».
- Fundació Museu d'Art Contemporani de Barcelona: aportació com a entitat col·laboradora.

#### Investigació i formació

- Fundació Esade: aportació econòmica per a 7 beques.
- Fundació Parc Taulí: beca per a la investigació «Fundació Banc Sabadell».
- Fundació Mútua de Terrassa: beca per a investigació mèdica.
- Associació Sabadell Universitat: patrocini a Sabadell Tribuna Oberta.
- Fundació Arqueològica Clos: aportació anual.
- Mútua Sabadellenca Fundació Privada: col·laboració de la visita del Premi Nobel de medicina.

#### Altres àmbits

- Ajuntament de Sabadell: col·laboració en la preparació de la Festa Major.
- Associació de Premis Internacionals Terenci Moix: patrocini dels premis.

#### Fundació Banco Herrero

- Premi Fundació Banco Herrero: dotació d'un premi per a joves economistes.
- Ajudes a la investigació: convocatòria d'ajudes en l'àmbit estatal a la investigació.
- Beques: programa de beques per a alumnes de la Universitat d'Oviedo en pràctiques.

### Presentació

(GRI: 3.19)

L'impacte de Banc Sabadell sobre el medi ambient no és comparable amb el produït per altres tipus de sectors. Tot i així i conscient dels impactes que les seves activitats generen i de l'efecte multiplicador de les seves accions, Banc Sabadell desenvolupa diverses actuacions encaminades a la prevenció de la contaminació.

A més a més, i tal com s'indica a la política mediamambiental del Banc i pel compromís que significa incorporar criteris de sostenibilitat en la nostra planificació estratègica, Banc Sabadell afavoreix al màxim el finançament de projectes que serveixin per millorar i respectar el medi ambient.

### Gestió mediambiental

(GRI: 3.3, 3.4, 3.16, 3.19)

#### Aspectes ambientals identificats

Els aspectes ambientals són aquelles activitats que produeixen o poden produir un impacte ambiental, en els diferents vectors ambientals: aigua, sòl, residus, emissions atmosfèriques derivades dels processos de suport i que contribueixen al fet que els processos administratius i de negoci puguin desenvolupar la seva activitat. Els processos de suport amb influència en el medi ambient són:

- Manteniment dels centres corporatius: il·luminació, climatització, abocament d'aigües, neteja, etc.
- Manteniment de la xarxa d'oficines: il·luminació, climatització, neteja, etc.
- Gestió dels residus.

Dins dels processos de suport comentats, s'han identificat els aspectes ambientals següents:

- Consum de matèries primeres i combustibles.
- Consum d'aigua i producció d'aigües residuals.
- Consum energètic.
- Tractament de residus.
- Contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica.
- Altres aspectes.

A continuació es detallen les gestions que s'han portat a terme i els resultats obtinguts en cadascun dels aspectes ambientals, l'any 2005.

## Consum de matèries primeres:

(GRI: EN1, EN2)

• **Consum de paper:** s'han continuat desenvolupant plans per reduir el consum de paper a la xarxa d'oficines i els centres corporatius:<sup>T1</sup>

- Desenvolupament de la intranet, com a mitjà de difusió de comunicacions internes.
- Impressores multifuncionals.
- Digitalització de documents.
- Mesures d'implicació a empleats i empleades.

• **Consumibles oficina:** s'han pres mesures per utilitzar materials menys agressius amb el medi ambient:

- Ús de paper ecològic, lliure de clor, amb ecoetiqueta.
- Substitució de les carpetes de plàstic per unes de cartró.
- Substitució de dossiers i bosses de PVC per unes de polipropilè.
- Eliminació del 50% del paper copiatu.

## Consum de combustibles

A la xarxa d'oficines s'ha posat en marxa un pla per eliminar la utilització de gasoil i combustibles fòssils com a font d'energia, reduint-ne dràsticament el consum.

Durant el 2005 s'han eliminat els dipòsits de gasoil que quedaven a la xarxa d'oficines. Actualment, s'utilitzen dipòsits de gasoil en sis edificis corporatius, fonamentalment com a font d'alimentació de grups electrògens.

### T1 Compra de paper blanc

any	Tones comprades	Nombre d'empleats (*)	Tona per empleat	Percentatge de variació sobre any anterior
2004	533,00	9.984	0,053	- 8,62
2005	771,8	9.489	0,081	+ 52,83

(\*) Plantilla mitjana anual

L'augment en el nombre de tones comprades es deu fonamentalment al canvi en la política de compres (augment dels estocs inicials per abaratir preus) i a l'impacte de la integració completa de l'operativa de Banco Atlántico.

### T2 Evolució del consum d'aigua

Any	Import facturat	Nombre d'empleats (*)	Facturat per empleat	Percentatge de variació sobre any anterior
2004	318.114 €	9.984	31,86 €	- 7,92
2005	297.590 €	9.489	31,36 €	- 1,57

(\*) Plantilla mitjana anual

L'indicador es mesura per l'import facturat ja que actualment no es disposa d'un sistema per conèixer exactament els metres cúbics consumits.



## Consum d'aigua i producció d'aigües residuals

(GRI: EN5, EN22)

Tenim avaluat el consum d'aigua de cadascun dels apartats que seguidament es relacionen. S'indiquen les mesures que s'han aplicat per optimitzar-lo.

**Usos sanitaris:** els locals d'oficines nous o els que es van remodelant incorporen sistemes de doble descàrrega per potenciar l'estalvi d'aigua.

Les oficines estan connectades a la xarxa de subministrament públic i en cap cas s'utilitzen pous ni abocaments incontrolats.

**Extinció d'incendis:** no produeix consum d'aigua.

**Reg de jardins:** el centre corporatiu de Sant Cugat del Vallès funciona amb sistema de reg per degoteig.

Les aigües residuals significatives es poden produir als edificis corporatius de Sabadell i Sant Cugat del Vallès, tot i així en tots dos casos es poden considerar assimilables a urbanes.

## Consum energètic

(GRI: EN3, EN4, EN17)

Es continua tenint com a objectiu millorar el pla d'estalvi de l'energia elèctrica:

- El 50% aproximat de la xarxa d'oficines té implantat un sistema de gestió centralitzat de control de les instal·lacions (il·luminació i aire condicionat), que optimitza el consum energètic i n'impedeix el malbaratament (*building automation*), en produir-se la desconexió automàtica quan es connecta l'alarma exterior dels locals. L'objectiu és incorporar de manera progressiva tota la xarxa d'oficines a aquest sistema.
- El Banc té implantat un sistema que permet el funcionament dels rètols publicitaris d'acord amb una programació que està adaptada a les franges horàries de la llum solar, en cada àmbit geogràfic.
- Als edificis corporatius es disposa d'un programari de gestió de les instal·lacions per optimitzar el consum energètic: *free-cooling*, recuperació de calor i optimització de l'apagament de la il·luminació.

T1 Consum elèctric				
Any	Import facturat	Nombre d'empleats (*)	Facturat per empleat	Percentatge de variació respecte a l'any anterior
2004	5.533.720 €	9.984	554,26 €	—
2005	5.163.390 €	9.489	544,14 €	1,83

(\*) Plantilla mitjana anual  
L'indicador es mesura per l'import facturat per les companyies, ja que actualment no es disposa d'un sistema per conèixer exactament els joules.

- De manera periòdica es fan campanyes massives de substitució de fluorescents a les oficines i es recicla el material substituït amb la finalitat de reduir el consum.

### Consum elèctric

El consum elèctric a Banc Sabadell és el produït per les lluminàries, el funcionament dels equips informàtics, la climatització, etc. Dins del compromís de Banc Sabadell es continua tenint com a objectiu millorar el pla d'estalvi de l'energia elèctrica:

(GRI: EN8)

- L'únic edifici on s'utilitza gas natural és al centre corporatiu de Sabadell per a la calefacció. Es fa un control molt estricte del procés de combustió de les calderes i les emissions de CO i CO<sub>2</sub>. Actualment no cal fer l'anàlisi de gasos de combustió ja que no es superen les hores establertes de funcionament.

### Generació de residus

(GRI: EN2, EN11)

#### Plans de recollida de residus

El Banc té implementat, per a tota la xarxa d'oficines i per als centres corporatius, un sistema de recollida del paper que es recicla, amb uns procediments i una normativa explícita.

Aquest sistema consisteix que cada empleat disposa d'una caixa de cartró, en el seu lloc de treball, en la qual es guarda el paper per reciclar. Una vegada plena, cada caixa es recull perquè siguin distribuïdes cap a tres centres diferents en el territori nacional, tenint en compte criteris de proximitat i aprofitant el transport de recollida de valises que està establert.

A la Direcció d'Immobles i Serveis Interns, ubicada al centre corporatiu de Sant Cugat del Vallès, s'ha posat en marxa, el mes de novembre del 2005, una iniciativa pilot per elimi-

#### T2 Reciclatge de paper i de cartró

Any	Import facturat	Nombre d'empleats (*)	Facturat per empleat	Percentatge de variació respecte a l'any anterior
2004	904.187 €	9.984	90,56 €	+ 8,37
2005	989.270 €	9.489	104,25 €	+ 15,12

(\*) Plantilla mitjana anual

#### T3 Reciclatge de tòner de fotocopiadores i faxos

Any	Import facturat	Nombre d'empleats (*)	Facturat per empleat	Percentatge de variació respecte a l'any anterior
2004	18.300 €	9.984	1,83 €	- 23,10
2005	10.068 €	9.489	1,06 €	- 42,07

(\*) Plantilla mitjana anual

el mes de novembre del 2005, una iniciativa pilot per eliminar la utilització de les papereres individuals, a canvi de disposar d'uns punts comuns de recollida selectiva de residus (piles, matèria orgànica, envasos de plàstic, etc.), de les caixes indicades anteriorment per al paper per reciclar i d'un petit recipient de sobretaula per recollir el residu banal. Si els resultats que s'obtenen són els esperats, la iniciativa serà estesa, durant el 2006, a la resta d'edificis corporatius i a les oficines.

Cap al final del 2004 i al llarg del 2005 s'ha portat a terme la campanya de substitució de rètols, motivada pel canvi d'imatge corporativa. S'ha finalitzat satisfactòriament i tots els rètols han estat correctament i degudament reciclats. La campanya de canvi d'imatge ha implicat la substitució de 2.938,42 metres lineals de rètol a les antigues oficines de Banco Atlántico i també 7.961,88 metres lineals de vela/vinil a les oficines de Banc Sabadell.

### Plans de tractament de residus i compliment de normativa mediambiental

- Hi ha un conveni amb l'empresa CATOR, SA (Catalana de Tractament d'Olis Residuals, SA), per a la recollida i el reciclatge dels residus de la maquinària dels edificis corporatius: olis de lubricació. Se'n recicla el 100% del consum.
- S'ha reciclat el 100% dels residus d'obra que s'han generat en la reforma integral del nou edifici corporatiu a Barcelona, avinguda Diagonal, 407. Per minimitzar l'impacte a l'entorn, tenint en compte que es tracta d'una zona urbana amb una densitat molt important de circulació, s'ha utilitzat un sistema de separació de residus d'obra en els soterranis del mateix edifici, per facilitar-ne el tractament posterior, sense provocar ocupació de la via pública.

### Altres aspectes ambientals

#### Climatització

(GRI: EN8, EN9)

Banc Sabadell disposa de diversos sistemes de climatització a les seves instal·lacions. D'altra banda, l'entitat disposa de torres de refrigeració, encara que com a conseqüència del pla per tal d'eliminar-les iniciat l'any anterior, el balanç és que aquest any 2005 només queden en funcionament les del centre corporatiu de Sabadell, a les quals es fan sis controls periòdics, en lloc dels quatre preceptius, per tal de prevenir la legionel·losi.

Quant a la resta d'instal·lacions de l'entitat, aquestes utilitzen sistemes de climatització per bomba de calor, utilitzant com a gas R22 i, en determinats casos, R407 i R410.

La premissa de disseny per a les instal·lacions de climatització a les oficines més grans (amb un consum més elevat) és que s'apliquen sistemes amb recuperació d'energia, de molt alta eficiència energètica. Actualment, hi ha

tres corporatius.

#### Contaminació del sòl

Durant el 2005 s'han eliminat els dipòsits de gasoil que hi havia a la xarxa d'oficines, amb la finalitat d'evitar les filtracions. Així mateix, l'edifici corporatiu de Sabadell i el de Madrid tenen dipòsits subterranis.

#### Contaminació acústica

Els llocs susceptibles de provocar contaminació acústica per sobre dels límits establerts per les diferents ordenances municipals són els condensadors dels equips d'aire condicionat. Actualment no superen els límits esmentats i existeix un procediment d'acció immediata en cas de detectar-se qualsevol problema o anomalia.

#### Contaminació lumínica

S'ha instal·lat un rètol aeri al centre corporatiu de Barcelona i s'ha dut a terme d'acord amb els criteris de minimització de contaminació lumínica i radiacions.

Les característiques de tots els rètols de Banc Sabadell compleixen la normativa vigent quant a contaminació lumínica i, a més a més, està determinat que a les 24 hores s'apaguin de manera automàtica.

#### Altres actuacions

Canvi de la il·luminació en els lavabos del centre corporatiu de Sabadell per una de més intensitat lumínica modificant criteris de llum tènue, però de menor consum energètic.

Els residus especials es guarden en un únic centre i es disposa d'autorització de l'Agència de Residus per tenir-los emmagatzemats durant divuit mesos.

D'acord amb allò que estableix la Llei 3/1998 de la Generalitat de Catalunya, estem en procés d'obtenció de les llicències ambientals en aquells locals en què s'estableix tenir-los. S'han fet inversions importants al centre corporatiu de Barcelona i l'edifici de la plaça Sant Roc de Sabadell per tal de millorar les infraestructures i modernitzar-les d'acord amb les normatives vigents. L'acabament de les obres és previst per al primer semestre del 2006 per al primer centre i cap al final de l'any 2006 per al segon.

Durant el 2006 és previst iniciar un pla per reduir les comunicacions en paper adreçades als clients i també la freqüència.

L'inici del projecte de valisa única comportarà una reducció en el consum indirecte de combustible ja que s'aprofitarà el lliurament de valises per recollir la documentació generada el dia anterior. Actualment, es produeix el lliurament i la recollida de valisa en moments diferents, cosa que genera un doble desplaçament d'anada i tornada a les oficines.

Els extintors que es retiren dels locals que corresponen a oficines que tanquen la seva activitat es lliuren als bombers de la Generalitat de Catalunya, perquè els aprofitin per fer les pràctiques dels seus cursos de formació.

Durant l'any 2005 es va fer un informe, per part de la consultora CMA Ibérica, sobre qualitat ambiental al centre corporatiu de Sabadell, en el qual es van analitzar aspectes

ratiu de Sabadell, en el qual es van analitzar aspectes relatius a la presència de partícules de pols, paràmetres de confort (temperatura, humitat, CO<sub>2</sub> etc.), amb resultats positius i dins dels límits establerts.

## Avaluació ambiental

Durant l'últim trimestre de l'any 2005 es va fer un diagnòstic d'acord amb la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 amb l'objectiu de conèixer el nivell de compliment de l'organització respecte a aquesta norma. Aquest diagnòstic ha fet detectar àrees de millora i identificar desviacions i punts forts que permetin implantar un sistema de gestió mediambiental normalitzat i basat en el principi del desenvolupament sostenible i d'acord amb el sector financer.

## Millora del material informàtic

### Proteo, re-evolució tecnològica

D'entre les tendències observades al mercat financer, una de les principals està centrada a recobrar el protagonisme comercial de les oficines, convertint-se en el punt clau de trobada amb els clients i en el canal idoni per fer les operacions de més valor afegit. Perquè les oficines desenvolupin aquest nou paper, és fonamental:

- Minimitzar el temps dedicat a tasques administratives o de baix valor afegit.
- Dotar les oficines de la formació i les eines comercials necessàries per oferir als clients un servei de qualitat, àgil i personalitzat.

El programa Proteo s'emmarca dins del pla director ViC 07 i implica la materialització de la nostra visió del futur de la tecnologia en el sector bancari.

Per fer-ho, els equips de la Direcció d'Operacions i Tecnologia i de la Direcció d'Organització han tingut la col·laboració de diverses oficines i unitats del Banc que els han ajudat a identificar les diferents àrees de millora.

Proteo utilitza la transmissió automàtica d'imatges, l'arxiu digitalitzat, la personalització de continguts per als diferents usuaris, la integració en una carpeta personal de totes les notificacions que un procés d'automatització de fluxos de treball organitza, etc. En definitiva, la integració de les fonts d'informació i de tots els processos en un únic escriptori personalitzat té l'objectiu d'aconseguir el màxim nivell de productivitat possible amb la tecnologia disponible a un cost adequat.

Aquest programa s'ha iniciat amb el desplegament a tota la xarxa d'oficines de la renovació de tot l'equipament tecnològic i culminarà el 2006 amb el llançament de la nova aplicació sobre la qual es treballarà de manera més interactiva.

## Beneficis del programa:

- La renovació d'aplicacions i dispositius millora el temps de resposta de la infraestructura tecnològica (aplicacions i equipaments) i redueix la taxa d'incidències.
- Els equips informàtics més ràpids contribueixen a la reducció del consum d'energia.
- Les pantalles planes milloren la qualitat de les imatges, redueixen el cansament visual dels empleats i també tenen un menor consum d'energia.
- Mitjançant les impressores multifuncionals s'elimina la necessitat de disposar de tres màquines diferents (fax, escàner i fotocopiadora); amb la possibilitat de la digitalització es redueix el consum de paper i el consum d'energia.

Continuant amb la política d'instal·lació de pantalles TFT per les CRT, s'ha arribat al 10% de substitució. D'aquesta manera s'ha millorat l'ergonomia dels llocs de treball, la fatiga visual i la dissipació de calor; també s'ha reduït el consum energètic.

## Reciclatge en l'àmbit de tecnologia

### Reciclatge de material informàtic

(GRI: EN11)

S'han reciclat 1.570 unitats d'equips informàtics (CPU i monitors).

S'han reciclat 150 telèfons mòbils, amb els seus corresponents carregadors, bateries, cables i tot el material perifèric que s'utilitza.

Tota la destrucció i el reciclatge dels materials corresponents han estat fets per empreses inscrites i autoritzades tant per transports de residus com per gestors de residus, que disposen dels certificats oficials de la Comunitat Europea en compliment de les normatives espanyoles i de la CE sobre el medi ambient. Es disposa de la documentació corresponent a cada actuació del reciclatge que s'ha fet.



## Presentació

A continuació s'identifica la localització a l'Informe d'RSC 2005 dels diferents continguts establerts a la Guia per a l'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat 2002 del GRI (Global Reporting Initiative) i en els suplementos sectorials d'entitats financeres, tant el social com l'ambiental. En cas d'omissió d'informació quantitativa o qualitativa establerta per aquesta guia i/o els seus suplementos sectorials, s'indica el corresponent motiu en cada cas:

- **No disponible:** quan no es disposa de la informació relacionada per la no-existència de procediments concrets o de mecanismes de mesurament adequats durant l'exercici de què s'informa. En els diferents casos, se n'indica el motiu concret.
- **No aplica:** quan l'entitat no considera que l'aspecte o indicador requerit per GRI o els seus suplementos sectorials tingui rellevància en el context de sostenibilitat en el qual es desenvolupa l'Informe d'RSC. Els motius de no-rellevància més comuns són els relatius al tipus/naturalesa de l'activitat desenvolupada atès el nul o baix abast dels impactes econòmics, socials o ambientals que hi puguin estar relacionats. En els diferents casos, se n'indica el motiu concret.
- **No desenvolupat:** quan pels esdeveniments desenvolupats durant l'exercici no s'han donat les circumstàncies que es sol·liciten en un determinat indicador. Altres vegades, el motiu de no-desenvolupament és que el mateix marc legal que obligatòriament es segueix ja estableix la manera d'actuar respecte a un tema en concret. En els diferents casos, se n'indica el motiu concret.

Visió i estratègia, perfil i estructura de govern i  
sistemes de gestió

1. Visió i estratègia

Codi GRI	Definició	Volum	Nom de l'Informe	Capítol i núm. de pàgines
1.1	Exposició de la visió, dels valors corporatius i l'estratègia de l'organització respecte a la seva contribució a la responsabilitat social corporativa des del desenvolupament sostenible.  * pàg. 71 a 74 / * pàg. 74 a 76	II	Informe RSC	Missió, visió i valors*  El més destacat*
1.2	Carta del president que descriu els elements principals de la memòria de sostenibilitat.  * pàg. 67 a 69	II	Informe RSC	Carta al president*

2. Perfil

Perfil de l'organització

Codi GRI	Definició	Volum	Nom de l'Informe	Capítol i núm. de pàgines
2.1	Nom de l'empresa informant.  * pàg. 69 a 71  * pàg. 83	II	Informe RSC	Abast de l'informe*  Sobre nosaltres*
2.2	Principals productes i/o serveis de l'empresa, incloent-hi marques. * pàg. 85 a 86, 93	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*
2.3	Estructura operativa de l'organització.  * pàg. 83, 85	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*
2.4	Descripció dels principals departaments, companyies operadores, filials i empreses conjuntes. * pàg. 88 a 92	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*
2.5	Països en els quals opera l'organització.  * pàg. 87	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*
2.6	Naturalesa de la propietat; forma jurídica.  * pàg. 100  * pàg. 5 a 7	II  II	Informe RSC  Informe de Govern Corporatiu	Accionistes i inversors*  A. Estructura de la propietat*
2.7	Naturalesa dels mercats als quals es serveix.  * pàg. 83 a 84	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*
2.8	Magnitud de l'organització informant.  * pàg. 84, 87  * pàg. 104  * pàg. 127	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*  Clients*  Empleats*
2.9	Llista de parts interessades, característiques principals de cadascuna i relació amb l'organització informant.  * pàg. 71 a 74  * pàg. 100  * pàg. 104  * pàg. 123 a 124  * pàg. 134	II	Informe RSC	Missió, visió i valors*  Accionistes*  Clients*  Empleats*  Proveïdors*

**Abast de la memòria**

<b>Codi GRI</b>	<b>Definició</b>	<b>Volum</b>	<b>Nom de l'Informe</b>	<b>Capítol i núm. de pàgines</b>
<b>2.10</b>	Persona/es de contacte per a temes relacionats amb la memòria, amb les seves respectives adreces web i de correu electrònic. * pàg. 164	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Contacti amb nosaltres*</a>
<b>2.11</b>	Període cobert per la memòria (per exemple, any fiscal/civil) per a la informació proporcionada. * pàg. 69 a 71	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Abast*</a>
<b>2.12</b>	Data de la memòria prèvia més recent (si existeix). * pàg. 69 a 71	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Abast*</a>
<b>2.13</b>	Cobertura de la memòria. * pàg. 69 a 71	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Abast*</a>
<b>2.14</b>	Canvis significatius en la mida, l'estructura, la propietat o els productes/serveis que hagin tingut lloc des de la publicació de la memòria anterior. * pàg. 80 a 83 * pàg. 121	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">El més destacat*</a> <a href="#">Clients*</a>
<b>2.15</b>	Bases per elaborar memòries d'empreses conjuntes, filials compartides, instal·lacions arrendades, operacions de serveis externs i altres situacions que puguin afectar considerablement la possibilitat de comparació entre períodes i/o entre entitats informants. * pàg. 130 a 142	<b>I</b>	Informació legal	<a href="#">Nota 1**</a>
<b>2.16</b>	Descripció de la naturalesa i efecte de qualsevol reformulació d'informació ja presentada en memòries anteriors i els motius d'aquesta reformulació.	<b>No desenvolupat</b> atès que no s'han produït aquest tipus de circumstàncies		

**Perfil de la memòria**

<b>Codi GRI</b>	<b>Definició</b>	<b>Volum</b>	<b>Nom de l'Informe</b>	<b>Capítol i núm. de pàgines</b>
<b>2.17</b>	Decisions de no aplicar els principis o protocols del GRI en l'elaboració de la memòria. * pàg. 69 a 71	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Abast de l'informe</a>
<b>2.18</b>	Criteris i/o definicions utilitzats en la comptabilitat dels costos i beneficis econòmics, ambientals i socials. * pàg. 130 a 142 * pàg. 141 a 143	<b>I</b> <b>II</b>	Informació legal Informe RSC	<a href="#">Nota 1</a> <a href="#">Medi ambient*</a>
<b>2.19</b>	Canvis significatius respecte a anys anteriors en els mètodes de càlcul aplicats a la informació clau, ja sigui econòmica, ambiental o social. * pàg. 69 a 71	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Abast de l'informe*</a>
<b>2.20</b>	Polítiques i mesures internes per garantir la precisió, l'exhaustivitat i la veracitat de la informació presentada en la memòria de sostenibilitat. * pàg. 70 a 71	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Abast de l'informe*</a>
<b>2.21</b>	Polítiques i mesures actuals orientades a proporcionar mecanismes independents per a la verificació de la memòria en el seu conjunt.	Es realitza l'auditoria obligatòria de comptes anual i les dels sistemes de gestió de qualitat certificats ISO 9001.		
<b>2.22</b>	Mitjans a través dels quals els usuaris poden trobar informació addicional o memòries sobre els aspectes econòmics, ambientals i socials de les activitats de l'organització. * pàg. 77, 94 a 95 * pàg. 101 * pàg. 164	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">El més destacat*</a> <a href="#">Accionistes i inversors*</a> <a href="#">Contacti amb nosaltres</a>

### 3. Estructura de govern i sistemes de gestió

#### Estructura i govern

Codi GRI	Definició	Volum	Nom de l'Informe	Capítol i núm. de pàgines
3.1	Estructura de govern de l'organització, amb els principals comitès dependents de la Junta Directiva responsables del disseny de les estratègies i de la supervisió de l'organització inclosos. * pàg. 10 a 12 / 29 a 33  * pàg. 96	II	Informe Govern Corporatiu	B. Estructura de l'administració de la societat*
			Informe RSC	Govern corporatiu*
3.2	Percentatge de la Junta Directiva format per consellers independents sense càrrec executiu. * pàg. 11 a 12  * pàg. 95 a 96	II	Informe Govern Corporatiu	B.1.3. Condició dels consellers*
			Informe RSC	Govern corporatiu*
3.3	Procés per determinar la necessitat dels membres del grup d'experts de guiar les estratègies de l'organització en temes com les oportunitats i els riscos ambientals i socials. * pàg. 74 a 76, 78 a 79  * pàg. 97 a 100  * pàg. 140	II	Informe RSC	El més destacat*
				Govern corporatiu*
				Medi ambient*
3.4	Processos directius per supervisar la identificació i la gestió de les oportunitats i els riscos econòmics, ambientals i socials de l'organització. * pàg. 78 a 79  * pàg. 98 a 100  * pàg. 140, 146	II	Informe RSC	El més destacat*
				Govern corporatiu*
				Medi ambient*
3.5	Relació entre la remuneració directiva i la consecució dels objectius financers i no financers de l'organització (per exemple, l'actuació ambiental o les pràctiques laborals). * pàg. 130 a 131		Informe RSC	Empleats*
3.6	Estructura de l'organització i membres fonamentals responsables de la supervisió, posada en pràctica i auditoria de polítiques econòmiques, ambientals i socials. * pàg. 14  * pàg. 98 a 100	II	Informe Govern Corporatiu	B. Estructura de l'administració de la societat*
			Informe RSC	Govern corporatiu*
3.7	Declaracions de la missió i valors, principis o codis de conducta interns, i polítiques referents a l'acompliment econòmic, ambiental i social i com també el seu nivell d'implementació. * pàg. 71 a 74  * pàg. 74 a 76  * pàg. 97 a 98	II	Informe RSC	Missió, visió i valors*
				El més destacat*
				Govern corporatiu*
3.8	Mecanismes que permeten als accionistes comunicar les seves recomanacions a la Junta Directiva. * pàg. 52 a 53  * pàg. 101	II	Informe Govern Corporatiu	E 3. Drets dels accionistes*
			Informe RSC	Accionistes i inversors*

**Compromís amb les parts interessades**

<b>Codi GRI</b>	<b>Definició</b>	<b>Volum</b>	<b>Nom de l'Informe</b>	<b>Capítol i núm. de pàgines</b>
<b>3.9</b>	Bases per a la identificació i la selecció de les principals parts interessades. * pàg. 72	<b>II</b>	Informe RSC	Missió, visió i valors*
<b>3.10</b>	Mètodes de consulta a les parts interessades expressats en termes de freqüència de les consultes segons el tipus i el grup de parts interessades. * pàg. 94 a 95 * pàg. 102 a 103  * pàg. 113 a 117  * pàg. 133	<b>II</b>	Informe RSC	Sobre nosaltres* Accionistes i inversors* Clients* Empleats*
<b>3.11</b>	Tipus d'informació generada per les consultes de les parts interessades. * pàg. 100 a 103  * pàg. 104 a 109  * pàg. 123 a 124	<b>II</b>	Informe RSC	Accionistes i inversors* Clients* Empleats*
<b>3.12</b>	Utilització de la informació obtinguda com a resultat dels compromisos amb les parts interessades. * pàg. 100 a 103  * pàg. 100 a 111  * pàg. 123 a 124, 126  * pàg. 134, 136	<b>II</b>	Informe RSC	Accionistes i inversors* Clients* Empleats* Proveïdors*

**Polítiques globals i sistemes de gestió**

<b>Codi GRI</b>	<b>Definició</b>	<b>Volum</b>	<b>Nom de l'Informe</b>	<b>Capítol i núm. de pàgines</b>
<b>3.13</b>	Explicació sobre si el principi o enfocament de precaució és tingut en compte per l'organització i de quina manera. * pàg. 73  * pàg. 102  * pàg. 110 a 111  * pàg. 30 a 32	<b>II</b>	Informe RSC   Informe Govern Corporatiu	Missió, visió i valors* Accionistes* Clients* B.2.3. Comissió d'Auditoria i Control*
<b>3.14</b>	Compromisos, sèries de principis o altres iniciatives voluntàries de tipus econòmic, ambiental o social desenvolupades fora de l'organització que aquesta subscriu o hi dona suport. * pàg. 76 a 77	<b>II</b>	Informe RSC	El més destacat*
<b>3.15</b>	Pertinença a associacions empresarials i industrials, i/o organitzacions assessores nacionals i internacionals. * pàg. 107	<b>II</b>	Informe RSC	Clients*
<b>3.16</b>	Polítiques i/o sistemes per a la gestió dels impactes ocasionats pels processos anteriors i posteriors als de l'organització. * pàg. 97  * pàg. 108, 110 a 111  * pàg. 134  * pàg. 140 a 146	<b>II</b>	Informe RSC	Govern corporatiu* Clients* Proveïdors* Medi ambient*
<b>3.17</b>	Enfocament de l'organització sobre la gestió dels impactes econòmics, ambientals i socials indirectes produïts com a resultat de les seves activitats * pàg. 97 * pàg. 109	<b>II</b>	Informe RSC	Govern corporatiu* Clients*
<b>3.18</b>	Principals decisions preses durant el període d'elaboració de la memòria en relació amb la ubicació o la modificació de les operacions.	<b>No desenvolupat</b> atès que no s'han identificat o registrat aquest tipus de circumstàncies		

Codi GRI	Definició	Volum	Nom de l'Informe	Capítol i núm. de pàgines
3.19	Programes i procediments relatius a l'acompliment econòmic ambiental i social.	II	Informe RSC	Govern corporatiu*
	* pàg. 95 a 96			Accionistes i inversors*
	* pàg. 100 a 103			Clients*
	* pàg. 104 a 124			Empleats*
	* pàg. 123 a 134			Proveïdors*
	* pàg. 134 a 136			Medi ambient*
3.20	Estat de la certificació de sistemes de gestió econòmica, ambiental i social. * pàg. 78	II	Informe RSC	El més destacat*

## Indicadors d'acompliment

Codi GRI	C/A*	Tipus d'acompliment / Categoria / Definició	Volum	Nom de l'informe	Capítol i núm. de pàgines
* C: Indicador central A: Indicador adicional, segons la Guia GRI					

## Indicadors d'acompliment econòmic

## Impactes econòmics directes

## Clients

EC1	C	Vendes netes.	* pàg. 84	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*
EC1	C	Desglossament geogràfic dels mercats.	* pàg. 87	II	Informe	Sobre nosaltres*

## Proveïdors

EC3	C	Costos de totes les matèries primeres i mercaderies adquirides i de tots els serveis contractats.	* pàg. 183	I	Informació legal	Nota 33
EC4	C	Percentatge de contractes pagats en conformitat amb els termes acordats, amb exclusió de les sancions estipulades.	* pàg. 135	II	Informe RSC	Proveïdors*
EC11	A	Desglossament dels proveïdors per organitzacions i països.	* pàg. 134	II	Informe RSC	Proveïdors*

## Empleats

EC5	C	Despeses salarials totals (sous, pensions i altres prestacions, i indemnitzacions per acomiadament) desglossades per països o regions.	* pàg. 138 a 139 / 182 a 183	I	Informació legal	Despeses personal*
-----	---	--	------------------------------	---	------------------	--------------------

## Proveïdors de capital

EC6	C	Distribució entre els proveïdors de capital, desglossada per interès sobre deutes i préstecs, i dividendes sobre accions de tota mena, amb especificació de qualsevol retard dels dividendes preferents.	* pàg. 156 a 157	I	Informació legal	Nota 3*
EC7	C	Augment/disminució dels guanys retinguts a final del període.	* pàg. 177 a 179	I	Informació legal	Nota 29*



## Sector públic

<b>EC8</b>	<b>C</b>	Suma total de tota mena d'impostos pagats, desglossats per països. * pàg. 184	<b>I</b>	Informació legal	Nota 34*
<b>EC9</b>	<b>C</b>	Subsidis rebuts, desglossats per països o regions. * pàg. 184 a 186	<b>I</b>	Informació legal	Nota 34*
<b>EC10</b>	<b>C</b>	Donacions a comunitat, societat civil o altres grups, en metàl·lic i en espècie desglossades per tipus de grups. * pàg. 137	<b>II</b>	Informe RSC	Relació amb la societat*
<b>EC12</b>	<b>A</b>	Despesa total en desenvolupament d'infraestructura empresarial externa	<b>No desenvolupat</b> perquè s'estima que la dada és pot significativa		

## Impactes econòmics indirectes

<b>EC13</b>	<b>A</b>	Impactes econòmics indirectes de l'organització. * pàg. 134 * pàg. 137 a 139	<b>II</b>	Informe RSC	Proveïdors* Relació amb la societat*
-------------	----------	--	-----------	-------------	---

## Indicadors d'acompliment ambiental

### Matèries primeres

<b>EN1</b>	<b>C</b>	Consum total de matèries primeres a banda de l'aigua, per tipus. * pàg. 141	<b>II</b>	Informe RSC	Medi ambient*
<b>EN2</b>	<b>C</b>	Percentatge de matèries primeres utilitzades que són residus (processats o no). * pàg. 141, 143	<b>II</b>	Informe RSC	Medi ambient*

### Energia

<b>EN3</b>	<b>C</b>	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries. * pàg. 142	<b>II</b>	Informe RSC	Medi ambient*
<b>EN4</b>	<b>C</b>	Consum indirecte d'energia. * pàg. 143	<b>II</b>	Informe RSC	Medi ambient*
<b>EN17</b>	<b>A</b>	Iniciatives per utilitzar fonts d'energia renovables i per incrementar el rendiment energètic. * pàg. 142	<b>II</b>	Informe RSC	Medi ambient*
<b>EN18</b>	<b>A</b>	Empremta del consum d'energia.	<b>No aplica</b> pel tipus d'activitat		
<b>EN19</b>	<b>A</b>	Altres usos indirectes (previs/posteriors) de l'energia i les seves implicacions.	<b>No disponible</b> pel fet de no disposar d'un mecanisme de mesurament		

### Aigua

<b>EN5</b>	<b>C</b>	Consum total d'aigua. * pàg. 141 a 142	<b>II</b>	Informe RSC	Medi ambient*
<b>EN20</b>	<b>A</b>	Fonts d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pel consum de l'aigua.	<b>No aplica</b> pel tipus d'activitat		
<b>EN21</b>	<b>A</b>	Extracció anual d'aigües subterrànies i superficials com percentatge de la quantitat anual renovable d'aigua, disponible a les fonts.	<b>No aplica</b> pel tipus d'activitat		
<b>EN22</b>	<b>A</b>	Còmput total de reciclatge i reutilització d'aigua. * pàg. 142	<b>II</b>	Informe RSC	Medi ambient*

## Biodiversitat

EN6	C	Ubicació i extensió de sòl en propietat, arrendat o administrat en els hàbitats rics en biodiversitat.	No aplica	pel tipus d'activitat
EN7	C	Anàlisi dels principals impactes en la biodiversitat derivats de les activitats i/o productes i serveis en els entorns terrestre, marí i d'aigua dolça.	No aplica	pel tipus d'activitat
EN23	A	Extensió total de sòl en propietat, arrendat o administrat, dedicat a activitats de producció o a l'extracció.	No aplica	pel tipus d'activitat
EN24	A	Percentatge de superfície impermeable en relació amb el sòl adquirit o arrendat.	No aplica	pel tipus d'activitat
EN25	A	Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides i sensibles.	No aplica	pel tipus d'activitat
EN26	A	Canvis ocasionats en els hàbitats naturals com a conseqüència de les activitats i operacions, i percentatge d'hàbitat protegit o restaurat.	No aplica	pel tipus d'activitat
EN27	A	Programes i objectius per tal de protegir i restaurar ecosistemes i espècies autòctones a les zones degradades.	No aplica	pel tipus d'activitat
EN28	A	Nombre d'espècies incloses a la Llista Vermella de la UICN que tenen els seus hàbitats a les zones afectades per les operacions.	No aplica	pel tipus d'activitat
EN29	A	Unitats empresarials que estan operant o tenen previst operar dins o als voltants d'àrees protegides o sensibles.	No aplica	pel tipus d'activitat

## Emissions, abocaments i residus

EN8	C	Emissions de gasos efecte hivernacle.	* pàg. 143 a 144	II	Informe RSC	Medi ambient*
EN9	C	Utilització i emissions de substàncies reductores de l'ozó.	* pàg. 144	II	Informe RSC	Medi ambient*
EN10	C	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques d'importància desglossades per tipus.				No disponible atès que s'estima que la dada és poc significativa pel tipus d'activitat financera que el banc porta a terme i no es calcula
EN11	C	Quantitat total de residus, desglossats per tipus i destinacions.	* pàg. 143, 147	II	Informe RSC	Medi ambient*
EN12	C	Abocaments a l'aigua d'importància, per tipus.				No aplica
EN13	C	Abocaments de substàncies químiques, olis i combustibles d'importància, expressats en xifres i volum totals.				No aplica
EN30	A	Altres emissions indirectes rellevants de gasos efecte hivernacle.				No disponible atès que s'estima que la dada és poc significativa pel tipus d'activitat financera que el banc porta a terme i no es calcula
EN31	A	Qualsevol producció, transport, importació o exportació d'aquells residus considerats com a «peril·losos» d'acord amb allò que estipulen els annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea.				No desenvolupat atès que s'estima que la dada és poc significativa
EN32	A	Fonts d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pels abocaments d'aigua i residus líquids.				No aplica

## Proveïdors

EN33	A	Actuació dels proveïdors en relació amb els aspectes ambientals dels programes i procediments elaborats en resposta a l'apartat Estructura de govern i sistemes de gestió (Apartat 3.16).	* pàg. 135 a 136	II	Informe RSC	Proveïdors*
------	---	---	------------------	----	-------------	-------------

## Productes i serveis

EN14	C	Impactes ambientals significatius dels principals productes i serveis. * pàg. 106,108	II	Informe RSC	Clients*
EN15	C	Percentatge del pes dels productes venuts susceptible de ser recuperat al final de la vida útil d'aquests productes i percentatge recuperat en la realitat.	No aplica pel tipus d'activitat		

## Compliment

EN16	C	Episodis i multes associats a l'incompliment dels convenis/tractats/declaracions d'aplicació internacional, com també de les normatives locals, regionals, subnacionals i nacionals associades als temes ambientals	No desenvolupat atès que s'estima que la dada és poc significativa pel tipus d'activitat que porta a terme el banc i és complexa l'agrupació de la informació		
------	---	---	---	--	--

## Transport

EN34	A	Impactes ambientals significatius vinculats al transport amb finalitats logístiques.	No desenvolupat atès que s'estima que la dada és poc significativa		
------	---	--	--	--	--

## General

EN35	A	Despeses totals en matèria de medi ambient, per tipus.	No desenvolupat atès que s'estima que la dada és poc significativa pel tipus d'activitat en relació amb el seu càlcul		
------	---	--	---	--	--

## Indicadors d'acompliment social

### Pràctiques laborals i treball decent

#### Ocupació

LA1	C	Desglossament del col·lectiu de treballadors, si és possible, per regions/països, situació (empleats / no empleats), tipus de contractació (jornada completa / mitja jornada) i modalitat de contracte * pàg. 124, 127	II	Informe RSC	Empleats*
LA2	C	Creació d'ocupació neta i mitjana de facturació desglossades per regions/països . * pàg. 124, 127	II	Informe RSC	Empleats*
LA12	A	Prestacions socials als empleats no exigides per llei. * pàg. 131	II	Informe RSC	Empleats*

#### Relacions empresa/treballadors

LA3	C	Percentatge d'empleats representats per organitzacions sindicals independents o altres representants responsables, desglossat geogràficament o percentatge d'empleats inclosos en els convenis col·lectius, desglossat per regions/països. * pàg. 131	II	Informe RSC	Empleats*
LA4	C	Política i procediments d'informació, consulta i negociació amb els empleats sobre els canvis en les operacions de les organitzacions informants . * pàg. 131	II	Informe RSC	Empleats*
LA13	A	Disposicions sobre la representació formal dels treballadors en la presa de decisions o la gestió, incloent-hi el Govern Corporatiu.* pàg. 131	II	Informe RSC	Empleats*

## Salut i seguretat

LA5	C	Mètodes de registre i notificació dels accidents a la feina i les malalties professionals en referència al repertori de recomanacions pràctiques de l'OIT. * pàg. 132	II	Informe RSC	Empleats*
LA6	C	Descripció de les comissions conjuntes sobre salut i seguretat compostes per la direcció i els representants dels treballadors, i proporció de la plantilla a l'empara d'aquestes comissions.* pàg. 132	II	Informe RSC	Empleats*
LA7	C	Taxes d'absentisme, accidents i danys laborals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (incloent-hi els treballadors subcontractats). * pàg. 133	II	Informe RSC	Empleats*
LA8	C	Descripció de polítiques o programes (en el lloc de treball i altres àmbits) sobre el VIH/SIDA.	<b>No desenvolupat</b> pel tipus d'activitat (de baix risc) i el marc normatiu de de l'Estat espanyol que regula la salut i la seguretat laboral		
LA14	A	Dades evidents que certifiquin el compliment de les recomanacions de l'OIT en les seves directrius relatives als sistemes de gestió de la salut a la feina. * pàg. 132	II	Informe RSC	Empleats*
LA15	A	Descripció dels acords formals amb sindicats o altres representants laborals responsables sobre seguretat i salut a la feina, i proporció del col·lectiu de treballadors emparats per ells. * pàg. 132	II	Informe RSC	Empleats*

## Formació i educació

LA9	C	Mitjana d'hores de formació per any i empleat, según la categoria de empleado. * pàg. 129	II	Informe RSC	Empleats*
LA16	A	Descripció dels procediments que fomenten la contractació contínua d'empleats i gestionen els programes de jubilació.* pàg. 127 a 130	II	Informe RSC	Empleats*
LA17	A	Polítiques específiques enfocades a la gestió dels coneixements pràctics o la formació continuada. * pàg. 127 a 130	II	Informe RSC	Empleats*

## Diversitat i oportunitat

LA10	C	Descripció de polítiques i programes d'igualtat d'oportunitats, i dels sistemes de revisió per assegurar el compliment i els resultats de les revisions. * pàg. 126 a 127	II	Informe RSC	Empleats*
LA11	C	Composició dels departaments superiors de gestió i Govern Corporatiu (incloent-hi la Junta Directiva), atenent a la proporció entre sexes i altres indicadors de diversitat, si es consideren culturalment apropiats. * pàg. 10 a 12	II	Informe Govern Corporatiu Informe RSC	B. Estructura de la Societat * Govern Corporatiu*

## Drets humans

### Estratègia i gestió

<b>HR1</b>	<b>C</b>	Relació detallada de polítiques, directrius, estructura corporativa i procediments entorn dels drets humans vinculats a les operacions, com també els sistemes de seguiment i els seus resultats. * pàg. 76 a 77 * pàg. 97 * pàg. 108, 110 a 111 * pàg. 125 * pàg. 134, 136	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">El més destacat*</a>  <a href="#">Govern corporatiu*</a>  <a href="#">Clients*</a>  <a href="#">Empleats*</a>  <a href="#">Proveïdors*</a>
<b>HR2</b>	<b>C</b>	Mostres del fet que es tenen en consideració els impactes en els drets humans a l'hora de prendre decisions sobre els procediments, inversions o elecció de proveïdors/contractistes. * pàg. 108, 110 a 111 * pàg. 135 a 136	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Clients*</a>  <a href="#">Proveïdors*</a>
<b>HR3</b>	<b>C</b>	Relació detallada de les polítiques i procediments necessaris per tal de valorar l'actuació sobre els drets humans respecte a la cadena de subministrament i els contractistes, com també els sistemes de seguiment i els seus resultats. * pàg. 135 a 136	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Proveïdors*</a>
<b>HR8</b>	<b>A</b>	Formació dels empleats quant a les pràctiques relatives als drets humans, importants per al desenvolupament de les operacions. Incloure tipus de formació, nombre d'empleats format i durada mitjana del període de formació. * pàg. 127 a 128	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Empleats*</a>

### No-discriminació

<b>HR4</b>	<b>C</b>	Relació detallada de les polítiques i procediments/ programes globals dedicats a evitar tota mena de discriminació en les operacions, com també els sistemes de seguiment i els seus resultats. * pàg. 76 a 77 * pàg. 116 a 120 * pàg. 125	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">El més destacat*</a>    <a href="#">Clients*</a>  <a href="#">Empleats*</a>
------------	----------	---	-----------	-------------	---

### Llibertat d'associació i negociació col·lectiva

<b>HR5</b>	<b>C</b>	Anàlisi de la política de llibertat d'associació i el seu grau d'aplicació (a part de les lleis locals), com també dels procediments/programes relacionats amb aquest tema.* pàg. 125	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Empleats*</a>
------------	----------	---	-----------	-------------	---------------------------

### Treball infantil

<b>HR6</b>	<b>C</b>	Exposició de la política de rebuig del treball infantil tal com es defineix en el Conveni 138 de l'OIT, grau d'informació i aplicació, i relació dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats. * pàg. 76 a 77 * pàg. 123, 125	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">El més destacat*</a>    <a href="#">Empleats*</a>
------------	----------	---	-----------	-------------	---

### Treball forçós i obligatori

<b>HR7</b>	<b>C</b>	Exposició de la política de rebuig del treball forçós i obligatori, grau d'informació i aplicació, i relació dels procediments/ programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats. * pàg. 76 a 77 * pàg. 123, 125	<b>II</b>	Informe Anual RSC	<a href="#">El més destacat*</a>    <a href="#">Empleats*</a>
------------	----------	--	-----------	-------------------	---

## Mesures disciplinàries

HR9	A	Descripció de pràctiques d'apel·lació relacionades (no exclusivament) als drets humans. * pàg. 116 a 120 * pàg. 125	II	Informe RSC	Clients* Empleats*
HR10	A	Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos). * pàg. 125	II	Informe RSC	Empleats*

## Mesures de seguretat

HR11	A	Formació del personal de seguretat en drets humans.	No disponible pel fet de tractar-se de personal extern a la companyia		
------	---	---	---	--	--

## Drets dels indígenes

HR12	A	Descripció de polítiques, directrius i procediments dissenyats per abordar les necessitats dels pobles indígenes.	No disponible per dificultats per agrupar la informació		
HR13	A	Descripció de mecanismes de reclamació per a la comunitat gestionats conjuntament per l'organització i les autoritats. * pàg. 116 a 120	II	Informe RSC	Clients*
HR14	A	Percentatge dels ingressos resultants de les operacions que es redistribueix a les comunitats locals.	No disponible perquè no es compta amb un mecanisme de mesurament que agrupi tota la informació de les comunitats locals		

## Societat

## Comunitat

S01	C	Descripció de les polítiques de gestió dels impactes causats a les comunitats de les regions afectades per les activitats i dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats. * pàg. 137 a 139	II	Informe RSC	Societat*
S04	A	Distincions rebudes en relació amb l'actuació social, ambiental i ètica. * pàg. 79 a 80 * pàg. 101 * pàg. 107	II	Informe RSC	El més destacat* Accionistes i inversors* Clients*

## Corrupció

S02	C	Descripció de política, sistemes de gestió / procediments i mecanismes de compliment al voltant de la corrupció i el suborn, dirigits tant a les organitzacions com als empleats. * pàg. 97 a 100	II	Informe RSC	Govern Corporatiu*
-----	---	---	----	-------------	--------------------

## Contribucions polítiques

S03	C	Descripció de política i sistemes de gestió / procediments, com també de mecanismes de compliment dedicats a les contribucions i els instruments de pressió política.	No desenvolupat atès que es segueix la legalitat vigent a l'Estat espanyol		
S05	A	Quantitat de diners donat a institucions i partits polítics que tenen com a funció principal finançar els partits o els seus candidats.	No desenvolupat atès que es segueix la legalitat vigent a l'Estat espanyol		



## Competència i preus

<b>S06</b>	<b>A</b>	Resolucions relatives a causes judicials sobre les normatives antimonopoli.	<b>No disponible</b> per l'escassa significació i la dificultat d'obtenir agregats de tot el grup
<b>S07</b>	<b>A</b>	Descripció de polítiques i sistemes de gestió / procediments, com també de mecanismes de compliment enfocats a prevenir les conductes contràries a la lliure competència.	<b>No desenvolupat</b> perquè es segueix la normativa vigent en aquesta matèria a l'Estat espanyol

## Responsabilitat del producte

### Salut i seguretat del client

<b>PR1</b>	<b>C</b>	Descripció de política sobre la salut i la seguretat del client durant la utilització de productes i serveis, grau d'informació i aplicació, i relació de procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats. * pàg. 122 / 132	<b>II</b>	Informe RSC	Clients* Empleats*
<b>PR4</b>	<b>A</b>	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives referents a la salut i la seguretat del client, com també sancions i multes imposades a aquestes infraccions.			<b>No desenvolupat</b> atès que no s'han identificat a registrat aquest tipus de circumstàncies
<b>PR5</b>	<b>A</b>	Nombre de demandes ratificades per organismes reguladors oficials o similars per a la supervisió o regulació de la salubritat i seguretat dels productes i serveis.			<b>No desenvolupat</b> atès que no s'han identificat a registrat aquest tipus de circumstàncies
<b>PR6</b>	<b>A</b>	Etiquetatge de productes i compliment de codis no obligatoris, o distincions relacionades amb la responsabilitat social i/o ambiental rebudes per l'organització informant. * pàg. 79 a 80	<b>II</b>	Informe RSC	El més Destacat*

### Productes i serveis

<b>PR2</b>	<b>C</b>	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també de mecanismes de compliment referents a l'etiquetatge i a la informació sobre els productes. * pàg. 111 a 112, 116 a 120, 122 a 123	<b>II</b>	Informe RSC	Clients*
<b>PR7</b>	<b>A</b>	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives sobre informació i etiquetatge de productes, com també les sancions i multes imposades com a conseqüència d'aquestes infraccions. * pàg. 116 a 120	<b>II</b>	Informe RSC	Clients*
<b>PR8</b>	<b>A</b>	Anàlisi de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també dels mecanismes de compliment relatius a la satisfacció com també els resultats dels estudis que avaluïn aquesta satisfacció. * pàg. 75 a 76 * pàg. 111 a 120	<b>II</b>	Informe RSC	El més destacat* Clients*

### Publicitat

<b>PR9</b>	<b>A</b>	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també de mecanismes de compliment de les normatives legals i codis no obligatoris referents a la publicitat.			<b>No desenvolupat</b> pel fet de seguir les normes de treball internes que regulen el compliment dels requisits legals marcats pels organismes reguladors.
<b>PR10</b>	<b>A</b>	Nombre i tipus d'infraccions comeses en el marc de les normatives sobre el màrqueting i la publicitat.			<b>No desenvolupat</b> atès que no s'han identificat a registrat aquest tipus de circumstàncies

<b>PR3</b>	<b>C</b>	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també de mecanismes de compliment concernents a la intimitat del client. * pàg. 122	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Clients*</a>
<b>PR11</b>	<b>A</b>	Nombre de demandes provades respecte a les violacions de la intimitat del client.	<b>No disponible</b> perquè no es tenen dades i aquestes es consideren poc significatives		

### Suplement social GRI del sector financer, complementari a la Guia GRI

Codi Suplement	Categoria/Definició		Volum	Nom de l'Informe	Capítol i núm. pàgines
<b>CSR</b>	<b>Gestió de l'RSC</b>				
<b>CSR 1</b>	Política d'RSC.	* pàg. 71 a 74 * pàg. 95 a 96	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Missió, visió i valors*</a> <a href="#">Govern corporatiu*</a>
<b>CSR 2</b>	Organització de l'RSC.	* pàg. 97	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Govern corporatiu*</a>
<b>CSR 3</b>	Auditories d'RSC.	* pàg. 98 a 100	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Govern corporatiu*</a>
<b>CSR 4</b>	Gestió d'assumptes sensibles (corrupció, aportacions a partits polítics, rentatge de diners, finançament de terrorisme, etc.).	* pàg. 98 a 99	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Govern corporatiu*</a>
<b>CSR 5</b>	Incompliment (normatives, reglaments, estàndard, lleis, etc.).	* pàg. 116 a 120	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Clients*</a>
<b>CSR 6</b>	Diàleg amb públics d'interès (stakeholders) (inclou premis de matís social).	* pàg. 79 a 80, 82  * pàg. 101  * pàg. 107, 113, 116 a 117  * pàg. 133	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">El més destacat*</a>  <a href="#">Accionistes i inversors*</a>  <a href="#">Clients*</a>  <a href="#">Empleats*</a>
<b>INT</b>	<b>Acompliment social intern</b>				
<b>INT 1</b>	Política de RSC en el si de la de RH (igualtat, llibertat d'associació, formació, acomiadaments, salut laboral, etc.).	* pàg. 123 a 124, 126 a 127, 132	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Empleats*</a>
<b>INT 2</b>	Rotació d'empleats i creació de llocs de treball.	* pàg. 124, 127	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Empleats*</a>
<b>INT 3</b>	Satisfacció d'empleats.	* pàg. 133	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Empleats*</a>
<b>INT 4</b>	Remuneració d'Alta Direcció i Consell d'Administració. Informe de Govern Corporatiu	* pàg. 13 a 15	<b>II</b>	Informe Govern Corporatiu	<a href="#">B.1.8, B.1.9, B.1.10, B.1.11*</a>
<b>INT 5</b>	Remuneració variable (bonus) vinculada a la sostenibilitat.	* pàg. 130 a 131	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Empleats*</a>
<b>INT 6</b>	Ràtio salarial homes/dones.			El conveni col·lectiu no estableix diferències salarials per gènere. Els salaris s'estableixen per categories professionals	
<b>INT 7</b>	Perfil d'empleats (gènere, discapacitat, etc.).	* pàg. 124, 126	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Empleats*</a>

SOC	Acompliment cap a la societat				
SOC 1	Contribucions filantròpiques, caritat i mecenatge (diners aportats, temps, en espècie i costos de gestió).	* pàg. 80 a 83 / 137 a 139	II	Informe RSC	El més destacat*  Societat*
SOC 2	Valor Econòmic Afegit (EVA).		No disponible		
SUP	Proveïdors				
SUP 1	Seguiment dels principals proveïdors (seguiment de les seves condicions laborals i socials)	* pàg. 134 a 135	II	Informe RSC	Proveïdors*
SUP 2	Satisfacció de proveïdors (pagament immediat, preus, tracte, etc.).	* pàg. 135	II	Informe RSC	Proveïdors*
RB	Banca detallista				
RB 1	Aspectes socials de la política de banca detallista (productes, exclusió social, etc.)	* pàg. 107 a 109 / 137 a 138	II	Informe RSC	Clients*  Societat*
RB 2	Perfil de la política de finançament (sectors pimes, etc.).	* pàg. 110 a 111	II	Informe RSC	Clients*
RB 3	Criteris socials o de sostenibilitat en la política de finançament (productes amb matisos socials, etc.).	* pàg. 109 a 110	II	Informe RSC	Clients*
IB	Banca d'inversió				
IB 1	Aspectes socials i mediambientals de la política de banca d'inversions.	* pàg. 104 a 111	II	Informe RSC	Clients*
IB 2	Perfil global dels clients de banca d'inversió.	* pàg. 109 a 110	II	Informe RSC	Clients*
IB 3	Transaccions amb alt contingut sociomediambiental.	* pàg. 109 a 110	II	Informe RSC	Clients*
AM	Gestió d'actius				
AM 1	Aspectes socials de la política de gestió d'actius.	* pàg. 90 / 108	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*  Clients*
AM 2	Actius sota gestió amb matisos de sostenibilitat.		No disponible		
AM 3	Foment de la Inversió Socialment Responsable (ISR).		No disponible		
INS	Assegurances				
INS 1	Aspectes socials de la política de gestió d'assegurances (màrqueting responsable, claredat en comissions, millor consell, etc.).	* pàg. 90 / 108	II	Informe RSC	Sobre nosaltres*  Clients*
INS 2	Perfil dels clients.		No disponible		
INS 3	Reclamacions de clients.	* pàg. 116 a 120	II	Informe RSC	Clients*
INS 4	Assegurances amb matisos de sostenibilitat (àrees deprimides, discapacitats, etc.).		No desenvolupat atès que no s'han identificat o registrat aquest tipus de circumstàncies		

Suplement mediambiental GRI del sector financer relatiu  
a les línies de negoci, complementari a la Guia GRI

Codi Suplement	Categoria/Definició	Volum	Nom de l'Informe	Capítol i núm. de pàgines
Política				
F1	Descripció de les polítiques mediambientals aplicades a les línies de negoci bàsiques.  * pàg. 105, 109 a 111	II	Informe RSC	Clients*
Procediments				
F2	Descripció dels processos per tal d'avaluar i controlar els riscos mediambientals en les línies de negoci bàsiques.  * pàg. 105, 109 a 110	II	Informe RSC	Clients*
F3	Establiment dels llindars a partir dels quals s'apliquen els procediments d'avaluació de riscos mediambientals a cada línia de negoci bàsica.	No disponible pel fet que aquest tipus de procediment no està desenvolupat en totes les línies de negoci		
F4	Descripció dels processos d'implementació i compliment per part dels clients dels aspectes mediambientals detectats en els processos d'avaluació de riscos.	No disponible pel fet que aquest tipus de procediment no està desenvolupat en totes les línies de negoci relacionades		
F5	Descripció dels processos per a la millora de la competència dels empleats a l'hora d'abordar els riscos i oportunitats mediambientals.	No disponible pel fet que aquest tipus de procediment no està desenvolupat en totes les línies de negoci		
F6	Nombre i freqüència de les auditories que inclouen l'examen dels sistemes i procediments de riscos mediambientals vinculats a les línies de negoci bàsiques.	No disponible		
F7	Descripció de les interaccions amb clients / societats participades/ socis empresarials respecte als riscos i oportunitats mediambientals.	No disponible pel fet que aquest tipus de procediment no està desenvolupat en totes les línies de negoci		
Pràctica				
F8	Percentatge i nombre de companyies mantingudes dins de la cartera dde l'entitat amb les quals l'organització informant ha intervingut en qüestions mediambientals.	No disponible pel fet de no disposar d'un mecanisme de mesurament i quantificació		
F9	Percentatge d'actius subjectes a un control mediambiental positiu, negatiu i d'excel·lència.	No disponible pel fet de no disposar d'un mecanisme de mesurament i quantificació		
F10	Descripció de la política de vot en matèries mediambientals aplicable a les accions sobre les quals l'organització informant té dret de vot o recomanació de vot.	No disponible pel fet que aquest tipus de procediment no està desenvolupat		
F11	Percentatge d'actius sota gestió sobre els quals l'organització informant disposa d'accions amb dret de vot o recomanació de vot.	No disponible pel fet de no disposar d'un mecanisme de mesurament i quantificació		
F12	Valor monetari total de productes i serveis específics mediambientals desglossats per línies de negoci bàsiques.  * pàg. 109 a 110	II	Informe RSC	Clients*
F13	Valor de la cartera per a cada línia de negoci desglossat per regions i sectors específics.  * pàg. 109 a 110	II	Informe RSC	Clients*

## **Contacti amb nosaltres**

Banc Sabadell entén que l'Informe de RSC és una eina a partir de la qual cal millorar el diàleg amb els seus diferents grups d'interès i, en definitiva, amb la societat. Per això, anem els lectors d'aquest informe que ens en donin l'opinió, com també que ens indiquin aquells suggeriments o comentaris que considerin oportuns, mitjançant el qüestionari que s'hi inclou.

Si a més a més vostè vol més informació sobre Banc Sabadell, en relació amb la responsabilitat social corporativa o qualsevol altre aspecte de la nostra organització, li agrairé que es posi en contacte amb nosaltres, per mitjà de carta, el web corporatiu ([www.bancsabadel.com](http://www.bancsabadel.com)), apartat Societat > RSC, fax, correu electrònic o telefònicament amb el departament indicat a continuació:

### **Direcció de Compliment Normatiu i Qualitat**

Departament de Responsabilitat Social Corporativa  
C. Sena 12, P.I. d'Activitats Econòmiques Can Sant Joan  
08174 – Sant Cugat del Vallès – Barcelona (Espanya)  
Adreça electrònica: [rsc@bancosabadell.com](mailto:rsc@bancosabadell.com)  
Tel. 937 289 992  
Fax 935 916 340

**Informe anual 2005**

124è Exercici

Annex

**Qüestionari de satisfacció de l'Informe anual d'RSC**



## Qüestionari de satisfacció de l'Informe anual d'RSC

Banc Sabadell entén que l'Informe d'RSC és una eina a partir de la qual cal millorar el diàleg amb els seus diferents grups d'interès i, en definitiva, amb la societat. Per això animem els lectors d'aquest informe perquè ens facin arribar, per mitjà d'aquest qüestionari, la seva opinió i perquè ens indiquin aquells suggeriments o comentaris que considerin oportuns.

Si us plau, empleni aquest qüestionari marcant amb una creu la resposta que més s'aproximi al que vostè pensa o incorpori els seus comentaris en l'espai corresponent.

Un cop emplenat, lliuri'l a qualsevol de les oficines del grup Banc Sabadell, des d'on el faran arribar a la Direcció de Compliment Normatiu i Qualitat, o remeti'l per fax al número 935 916 340.

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

---

Amb quin dels grups d'interès següents s'identifica millor en la seva relació amb Banc Sabadell?

- ☐ Accionista
- ☐ Client
- ☐ Empleat/ada
- ☐ Proveïdor/ora
- ☐ Administració Pública
- ☐ Familiar d'empleat/ada
- ☐ Mitjà de comunicació
- ☐ Institució del sector
- ☐ Societat/comunitat local
- ☐ Un altre:

---

Quantes pàgines ha llegit de l'Informe anual d'RSC?

- ☐ Totes
- ☐ Una part
- ☐ Bona part

---

Què l'ha motivat a llegir aquest informe?

---

---

---

---

A continuació hi ha una sèrie d'afirmacions en què ens hauria d'indicar el grau d'acord o desacord:

### Sobre la redacció de l'informe d'RSC

L'Informe s'entén perquè és clar i fàcil de llegir.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord
L'Informe té una estructura que permet trobar la informació fàcilment.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord

### Sobre el contingut de l'informe d'RSC

L'Informe, a través del seu contingut, permet veure les operacions de Banc Sabadell pel que fa al seu acompliment econòmic, social i ambiental.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord
L'Informe expressa de manera transparent com actua Banc Sabadell.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord
La informació continguda és suficient per conèixer l'acompliment econòmic, social i ambiental del Banc.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord
Les dades i els gràfics són clars i comprensibles.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord
Els continguts són interessants en relació amb les seves expectatives d'informació.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord

### Valoració global

Banc Sabadell és una entitat financera socialment responsable.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord
L'Informe de Responsabilitat Social 2005 satisfà adequadament les meves expectatives.	<input type="checkbox"/> Totalment d'acord <input type="checkbox"/> D'acord <input type="checkbox"/> En desacord <input type="checkbox"/> Totalment en desacord

### Altres comentaris

Si us plau, indiqueu a continuació els seus comentaris i observacions en relació amb l'Informe d'RSC 2005.

## Contacti amb nosaltres

Si vol més informació sobre Banc Sabadell, en relació amb la responsabilitat social corporativa o qualsevol altre aspecte de la nostra organització, li agraïrem que contacti amb nosaltres pel mitjà que prefereixi, carta, correu electrònic, fax o telèfon.

### **Direcció de Compliment Normatiu i Qualitat**

(GRI: 2,10)

Departament de Responsabilitat Social Corporativa  
Sena, 12, Pl. Activitats econòmiques Can Sant Joan  
08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)

a/e: [rsc@bancsabadell.com](mailto:rsc@bancsabadell.com)

Tel. 937 289 992

Fax: 935 916 340

